PSITEST
© SRL J-22-1558-91
IAŞI, str.M. Kogălniceanu nr.34
tel/fax +40-32-219672
e-mail : psitest@mail.dntis.ro
Societate de Psihologie Aplicată

CONTRACT nr. 51 din 23.03.99

SATISFACȚIA POPULAȚIEI FAȚĂ DE SERVICIILE FURNIZATE DE R.A.J.A.C.

ANCHETĂ ÎN MUNICIPIUL IAŞI

IAŞI, aprilie - mai 1999

Scanned with OKEN Scanner

CUPRINS

OBIECTIVE ŞI METODĂ

SINTEZA REZULTATELOR. CONCLUZII

PREZENTAREA REZULTATELOR

I. **Satisfacţia populaţiei faţă de principalele activităţi prestate de R.A.J.A.C.**
Comparaţie cu alte servicii publice locale

II. **Aprecierea serviciului de furnizare a apei reci în raport cu aşteptările populaţiei**
Analiză comparativă pe obiective/activităţi, categorii de consumatori şi zone (sectoare) ale oraşului

III. **Determinanţi externi ai imaginii publice actuale a regiei**
- Evaluarea gradului de informare a populaţiei cu privire la obligaţiile contractuale ale regiei
- Ierarhizarea surselor locale de informaţii în funcţie de frecvenţa utilizării lor de către populaţie

ANEXE

1. **Chestionarul** cu modalităţile de scalare a răspunsurilor şi valorile medii/procentuale obţinute pe ansamblul populaţiei
2. **Eşantionul** luat în studiu. Date privind compoziţia şi gradul de reprezentativitate
3. Reprezentarea zonală a sectoarelor pentru asociaţiile de locatari şi abonaţi casnici

Repartizarea.

Scanned with OKEN Scanner

OBIECTIVE ŞI METODĂ

Studiul realizat pentru R.A.J.A.C. Iaşi a avut ca obiectiv prioritar determinarea măsurii în care regia îşi îndeplineşte, în municipiul Iaşi, principala misiune - satisfacerea populaţiei prin furnizarea apei reci în cantitate suficientă şi în condiţii de calitate corespunzătoare normelor de igienă existente.

În acest scop am efectuat în perioada aprilie - mai 1999 o anchetă pe un eşantion de 715 familii/gospodării, reprezentativ pentru municipiul Iaşi.

OBIECTIVE SPECIFICE • MODALITĂŢI DE ABORDARE

1. Determinarea nivelului de satisfacţie a populaţiei faţă de principalele activităţi prestate de R.A.J.A.C.
   • Evaluarea globală a activităţii regiei prin raportarea la alte servicii publice locale şi la perioada precedentă

2. Identificarea punctelor tari şi slabe în realizarea misiunii R.A.J.A.C.
   • Analiză comparativă pe obiective/activităţi, categorii de consumatori şi sectoare/zone ale oraşului

3. Analiza determinanţilor imaginii publice actuale
   • Determinarea gradului de informare a populaţiei cu privire la obligaţiile contractuale ale regiei
   • Ierarhizarea surselor locale de informaţii în funcţie de frecvenţa utilizării lor de către populaţie

METODĂ

A fost folosită **metoda anchetei prin chestionar** administrat de către operatorii PSITEST la domiciliul familiilor care au compus eşantionul. Chestionarul cu modalităţile de scalare a răspunsurilor şi valorilor medii/procentuale obţinute pe ansamblul populaţiei investigate sunt prezentate în anexa I.

Reprezentativitatea eşantionului în raport cu obiectivele anchetei a fost asigurată prin stratificarea acestuia în funcţie de sector şi de categoria de consumator. Eşantionul reproduce - cu un grad convenabil de încredere (posibilitatea de eroare este mai mică de 5%) - distribuţia populaţiei pe zone ale oraşului (sectoare) şi tipuri de locuinţă (casă/bloc, bloc P+10/bloc P+4). Compoziţia eşantionului şi detalii privind gradul de reprezentativitate sunt prezentate în anexa II.

Ca **principali indicatori*** ai nivelului de satisfacţie/acceptare au fost folosiţi:

---

* Indicatori recomandaţi şi aplicaţi de A. Novack în cercetări promovate de Institutul pentru calitatea vieţii.

Scanned with OKEN Scanner

- **Opinia majoritară** (OM) - exprimă în procente nivelul de satisfacţie (starea de mulţumire/nemulţumire) căruia îi corespunde frecvenţa cea mai mare a răspunsurilor.

Scala de evaluare

Peste 50% - nivelul (starea) poate fi considerat semnificativ pentru întreaga populaţie

Între 40 şi 50% - nivelul (starea) devine semnificativ prin comparaţie cu celelalte nivele

Sub 40 % - nivelul (starea) poate fi sau nu semnificativ în funcţie de ponderea celorlalte nivele

- **Balanţa** - reprezintă diferenţa dintre ponderea răspunsurilor favorabile şi cea a răspunsurilor nefavorabile (fără a lua în considerare celelalte răspunsuri şi nici nonrăspunsurile). Acest indicator reflectă sintetic faptul că populaţia este mai curând favorabilă, fie este mai curând defavorabilă faţă de obiectul anchetei.

Scala de evaluare

$B \geq 33,4\%$ - balanţă net favorabilă

$18,3 \leq B \leq 33,3\%$ - balanţă relativ favorabilă

$-3\% \leq B \leq 18,2\%$ - balanţă echilibrată

$-18,1\% \leq B \leq 2,9\%$ - balanţă relativ defavorabilă

$B < -18,1\%$ - balanţă net defavorabilă

- **Indicatorul ponderat al satisfacţiei/aprecierii** (IP) - exprimă valoarea ponderată a gradului de satisfacţie/apreciere reflectând nivelul real al satisfacerii aşteptărilor populaţiei. El constituie indicatorul principal al măsurii în care furnizorul de servicii îşi îndeplineşte misiunea.

Ponderarea variantelor de răspuns a fost făcută după formula 0,5 x n răspunsuri indecise + 1 x numărul răspunsurilor favorabile.

Scala de evaluare

Peste 75% nivel ridicat - situaţie bună

Între 60 şi 75% nivel mediu-ridicat - situaţie relativ bună

Între 40 şi 60% nivel mediu - situaţie normală

Între 25 şi 40% nivel mediu-scăzut - situaţie problematică

Sub 25% nivel scăzut - situaţie critică

Utilizarea în chestionar a unor scale de tip Likert permite nuanţarea prezentării şi interpretării rezultatelor (exemple : scalele de răspuns la întrebările 1-7 sau 8-14).

Scanned with OKEN Scanner

I. SATISFACŢIA POPULAŢIEI FAŢĂ DE PRINCIPALELE ACTIVITĂŢI PRESTATE DE R.A.J.A.C.
COMPARAŢIE CU ALTE SERVICII PUBLICE LOCALE

Introducere

Pentru a obţine o măsură globală a satisfacţiei populaţiei faţă de prestaţia R.A.J.A.C. pe raza municipiului Iaşi am utilizat drept criterii de apreciere două activităţi definitorii pentru regie: alimentarea cu apă rece a locuinţelor şi colectarea apelor uzate prin reţeaua de canalizare. Impactul direct şi important pe care aceste servicii îl au în viaţa cotidiană a locuitorilor oraşului asigură răspunsurilor date la chestionar un grad crescut de fidelitate şi relevanţă.

Cadrul de referinţă pentru evaluarea serviciilor R.A.J.A.C. a fost constituit din aprecierile populaţiei asupra altor servicii publice locale cu impact echivalent: furnizarea apei calde şi încălzirea locuinţelor, întreţinerea drumurilor, colectarea gunoaielor menajere şi transportul în comun.

Ierarhizarea servciilor locale în funcţie de aprecierile populaţiei şi gruparea lor pe furnizori, au permis determinarea poziţiei relative a Regiei de Apă - Canal în ierarhia furnizorilor de servicii publice locale.

În GRAF 1,2 este reprezentată pe o scală cu 5 nivele de apreciere distribuţia răspunsurilor date de populaţia investigată la întrebarea 1 - 7 din chestionar:"În general, cât de mulţumit sunteţi de următoarele servicii publice ..."

Prezentarea este realizată pe două planuri:

În GRAF 1 apar în prim plan histogramele care reprezintă nivelele de satisfacţie faţă de serviciile de furnizare a apei reci şi de canalizare. În GRAF 2 aceste histograme au fost reunite pentru a reprezenta poziţia R.A.J.A.C. în raport cu ceilalţi furnizori de servicii publice.

Histogramele întunecate din planul secund (GRAF 1 şi 2) reprezintă media nivelelor de satisfacţie a populaţiei faţă de celelalte servicii publice locale. Acestea constituie cadrul de referinţă al evaluării principalelor activităţi ale Regiei de Apă - Canal, dar oferă şi posibilitatea aprecierii serviciilor publice în ansamblul lor.

În GRAf 3 şi 4 sunt prezentate ierarhizările serviciilor publice locale şi ale furnizorilor acestora pe o scală cu 7 nivele de apreciere. Graficele reprezintă sintetic şi comparativ măsura în care fiecare furnizor de servicii publice îşi realizează misiunea - satisfacerea clientului.

Scanned with OKEN Scanner

O apreciere generală a serviciilor publice locale se poate face pe baza informaţiilor prezentate în GRAF 1 şi 3.

În GRAF 1 se observă "panta" pozitivă a scalei de apreciere. Ea este dată de creşterea progresivă a frecvenţei răspunsurilor de la nivelul "Foarte nemulţumit" la "Mulţumit". Tendinţa de deplasare a aprecierilor spre acest nivel sugerează existenţa în rândul ieşenilor a unei opinii moderat - favorabile faţă de ansamblul serviciilor publice locale. Indicatorul principal de opinie (IP) confirmă observaţia. El indică un nivel mediu de satisfacere a cerinţelor populaţiei.

O a doua observaţie vizează diferenţa de opinie privind eficacitatea diferitelor servicii publice locale. Remarcăm în GRAF 3 un grup omogen de servicii plasat imediat deasupra liniei care marchează nivelul mediu al scalei şi 2 puncte extreme semnificativ distanţate de grup. Constatăm astfel că "furnizarea apei reci" reprezintă punctul cel mai avansat al activităţilor care constituie sistemul de servicii publice ieşene. La polul opus se situează "întreţinerea drumurilor", activitate restantă mai ales în zonele rezuidenţiale aglomerate.

Alimentarea cu apă rece a locuinţelor

Toţi indicatorii de opinie confirmă poziţia avansată a acestei activităţi. **Opinia majoritară** este clar conturată. Conform scalei de evaluare, "starea de mulţumire" poate fi considerată semnificativă pentru întreaga populaţie (OM 59,8%). **Balanţa opiniilor** este net favorabilă (BO + 69,7), iar indicatorul ponderat de apreciere evidenţiază un nivel ridicat de satisfacţie (IP 84,9%).

Colectarea apelor uzate prin reţeaua de canalizare

Opinia majoritară, deşi mai moderată, este favorabilă (OM 46,5). Balanţa opiniilor este de asemenea relativ favorabilă (B + 32). Indicatorul ponderat de apreciere plasează această activitate într-o "situaţie normal - bună" căreia îi corespunde un nivel mediu - ridicat de satisfacere a cerinţelor populaţiei (IP 66%).

Poziţia R.A.J.A.C. în raport cu alţi furnizori de servicii publice locale

Aceasta rezultă din combinarea efectelor celor două activităţi de bază ale regiei.
Toţi indicatorii de opinie sunt favorabili situând regia într-o postură relativ avansată în raport cu ceilalţi furnizori de servicii publice locale.

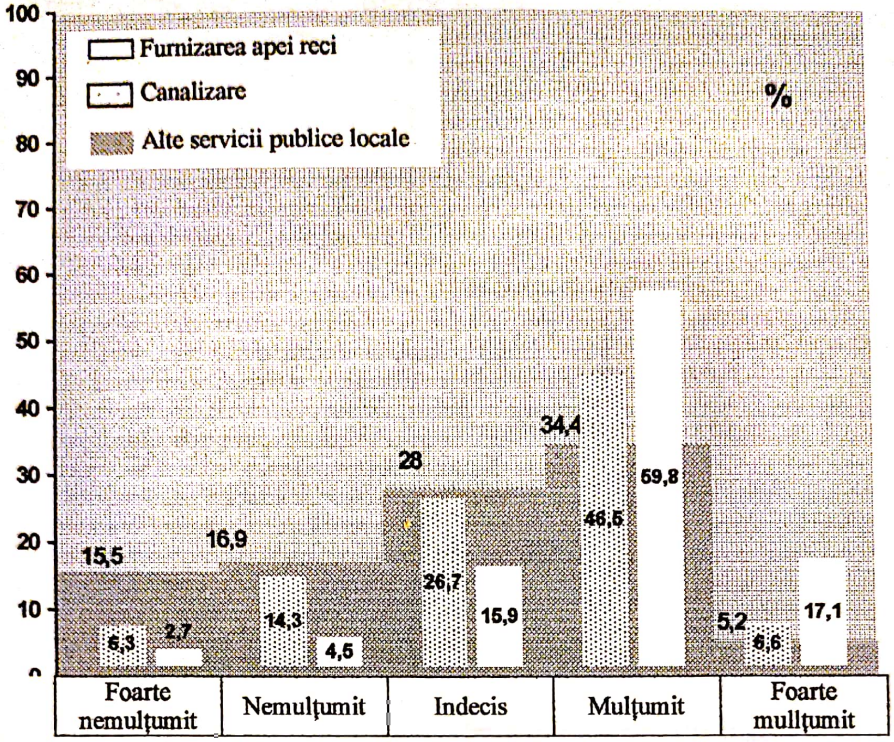
Opinia majoritară, reflectând "starea de mulţumire" a populaţiei este dominantă în raport cu cea exprimată pentru alţi furnizori (OM 53,2% faţă de 36,4). La fel şi balanţa opiniilor (+50,9% faţă de +10,3).

Indicatorul ponderat de apreciere (IP 75,5) estimează un nivel real ridicat al satisfacţiei, circa trei sferturi din populaţia investigată înclinând spre o opinie favorabilă despre modul în care funcţionează în prezent R.A.J.A.C. Pentru ceilalţi furnizori de servicii procentul de opinii favorabile emise de populaţie este de 55,1%, nivelul real de satisfacţie estimat fiind mediu.

Poziţia Regiei de Apă - Canal în raport cu ceilalţi furnizori de servicii publice locale este redată în GRAF 2 şi GRAF 4.

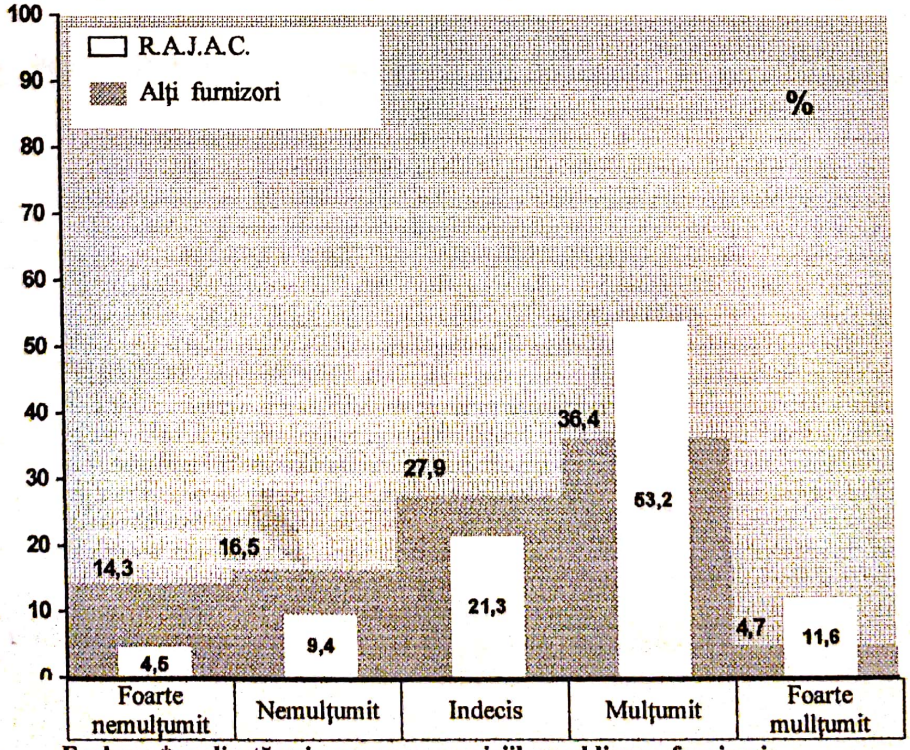
Scanned with OKEN Scanner

GRAF 1 Satisfacţia populaţiei faţă de principalele servicii furnizate de R.A.J.A.C.



Întreb. 1-7 ... "În general, cât de mulţumit sunteţi de următoarele servicii publice locale? "

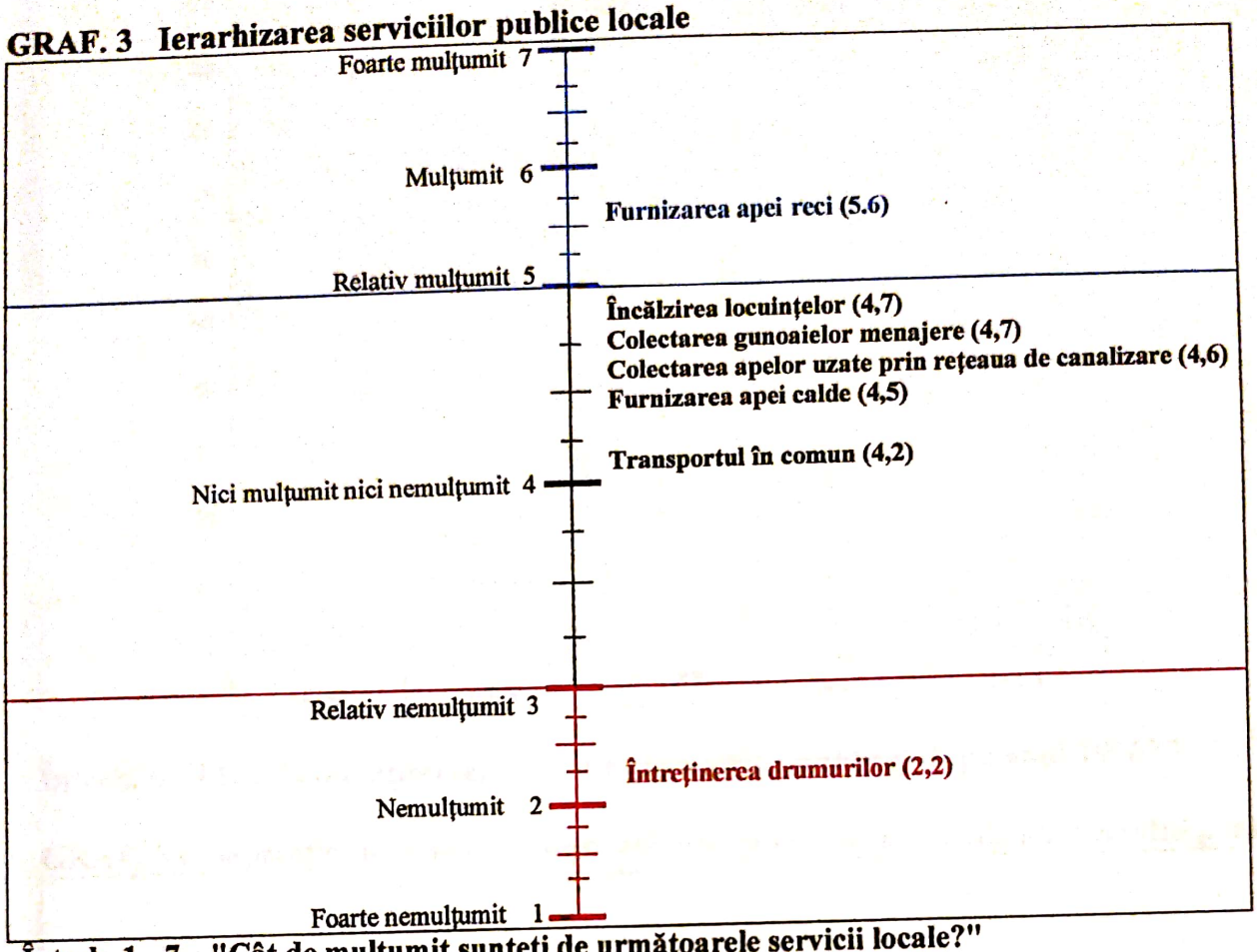
GRAF 2 Poziţia R.A.J.A.C. în raport cu alţi furnizori* de servicii publice locale



Evaluare* realizată prin gruparea serviciilor publice pe furnizori

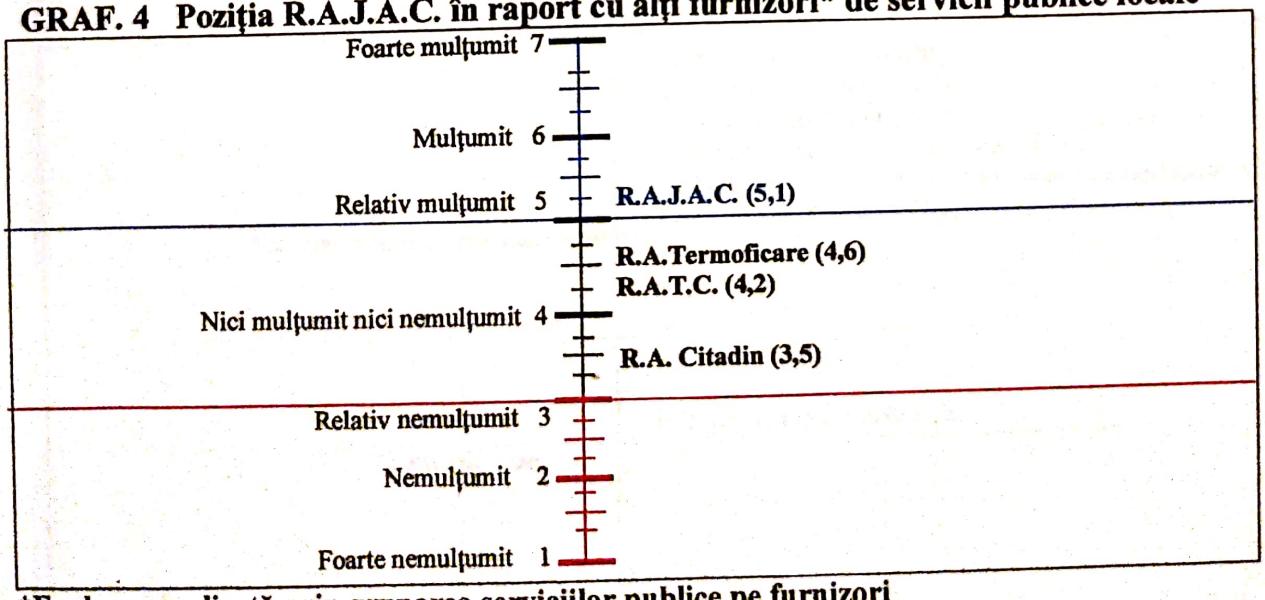
Scanned with OKEN Scanner

GRAF. 3 Ierarhizarea serviciilor publice locale



Întreb. 1 - 7... "Cât de mulţumit sunteţi de următoarele servicii locale?"

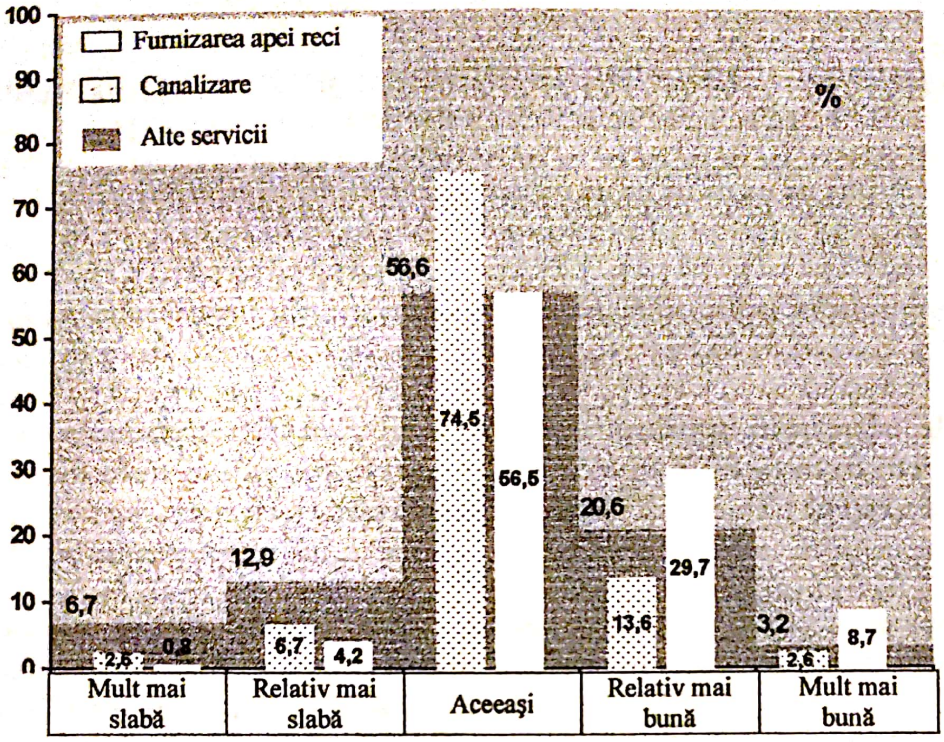
GRAF. 4 Poziţia R.A.J.A.C. în raport cu alţi furnizori* de servicii publice locale



***Evaluare realizată prin gruparea serviciilor publice pe furnizori**

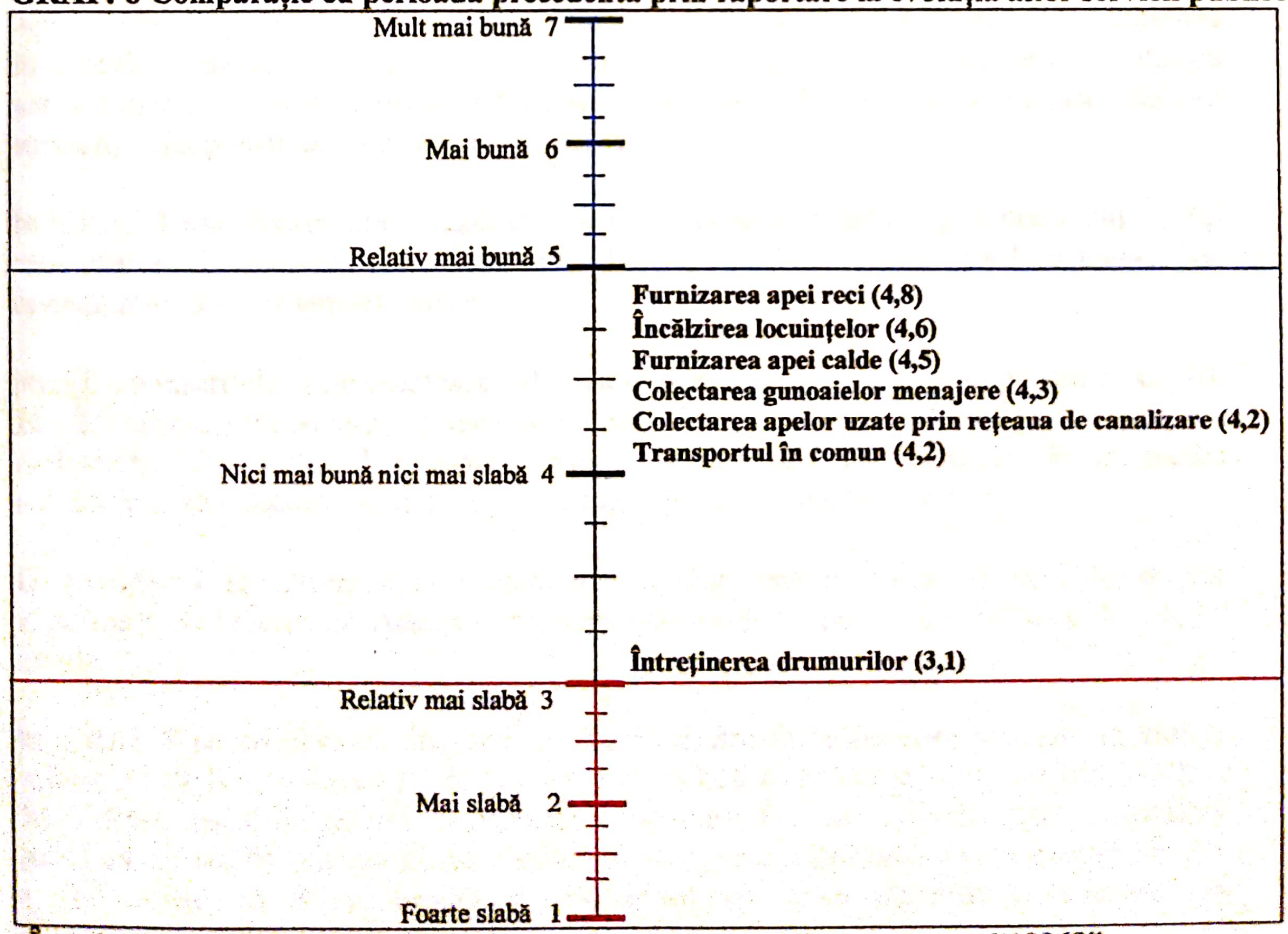
Scanned with OKEN Scanner

GRAF 5 Aprecierea evoluţiei principalelor activităţi ale regiei prin raportare la evoluţia altor servicii publice (comparaţie cu alte servicii publice locale)



Întreb. 8 - 14 ... "Cum apreciaţi evoluţia (serviciilor publice) după anul 1996? "

GRAF. 6 Comparaţie cu perioada precedentă prin raportare la evoluţia altor servicii publice



Întreb. 8 - 14 ... "Cum apreciaţi evoluţia (serviciilor publice) după anul 1996?"

Scanned with OKEN Scanner

II. APRECIEREA SERVICIULUI DE FURNIZARE A APEI RECI ÎN RAPORT CU AŞTEPTĂRILE POPULAŢIEI

ANALIZĂ COMPARATIVĂ PE OBIECTIVE/ACTIVITĂŢI, CATEGORII DE CONSUMATORI ŞI ZONE (SECTOARE) ALE ORAŞULUI

Constituie în prezent punctul cel mai avansat al serviciilor oferite locuitorilor Iaşului de R.A.J.A.C.

După cum se observă în GRAF 7, circa 90% din populaţia investigată afirmă că dispune de **apă suficientă** (73,8% - 24 de ore din 24 şi 15,3% - permanent cu unele întreruperi), furnizată la o **presiune normală** (pentru 62,4% - tot timpul, iar pentru 28,3% - aproape tot timpul).

Alimentarea permanentă a locuinţelor, indiferent de categoria de consumator sau tipul de locuinţă şi de zona de rezidenţă este unul din principalele obiective pe care şi le-a stabilit echipa managerială actuală.

Indicatorii de apreciere confirmă realizarea în condiţii bune a acestui obiectiv (OM = 73,8%, B = 88,2%, IP = 89,1%).

Aprecierile populaţiei prin raportare la perioada precedentă sunt, de asemenea favorabile. Balanţa opiniilor înclină semnificativ înspre cei care consideră că situaţia actuală este mai bună în privinţa furnizării apei reci (B = +31,6%). Pentru celelalte servicii, balanţa este echilibrată (B = + 4,2%).

În GRAF 8 este prezentată comparativ situaţia abonaţilor casnici şi a celor din cadrul asociaţiilor de locatari. În ansamblu, diferenţele dintre cele două categorii de consumatori sunt nesemnificative.

Nici între diferitele zone (sectoare) ale oraşului nu există diferenţe importante (GRAF 10). Menţionăm totuşi situaţia uşor sub media aprecierilor a zonelor Copou, Ţicău, Al. Sadoveanu din sector 1 (abonaţi casnici şi asociaţii de locatari). Peste media aprecierilor se situează asociaţiile de locatari din sectoarele II şi V.

O problemă în alimentarea locuinţelor rămâne cea a pompării apei la etajele superioare ale blocurilor. Această problemă este evidentă pentru blocurile cu P + 6, 10 nivele.

În GRAF 9 se observă că, în timp ce 76,5% dintre familiile care locuiesc la etajele inferioare ale blocurilor cu P +6, 10 nivele afirmă că au apă rece 24 de ore din 24, doar 36% dintre familiile situate la nivelele superioare fac aceeaşi afirmaţie. Constatăm astfel că, în 40,5% din cazuri, locatarilor de la etajele superioare ale blocurilor cu P + 6, 10 nivele nu li se furnizează permanent apă rece datorită deficienţelor în funcţionarea instalaţiilor de pompare.

Scanned with OKEN Scanner

Dacă asociem acestei situaţii observaţia că doar 30,7% din populaţie cunoaşte faptul că pomparea prin hidrofor nu intră în obligaţiile Regiei de Apă - Canal, putem aprecia că odată cu prejudiciul adus categoriei de consumatori menţionate este afectată şi imaginea publică a R.A.J.A.C.

La blocurile cu P + 3, 4 etaje, situaţia descrisă o întâlnim în 10,4% din cazuri. Excepţie face sectorul I în care observăm o diferenţă de apreciere apropiată celei întâlnite la blocurile cu P + 6, 10 nivele (35,7%).

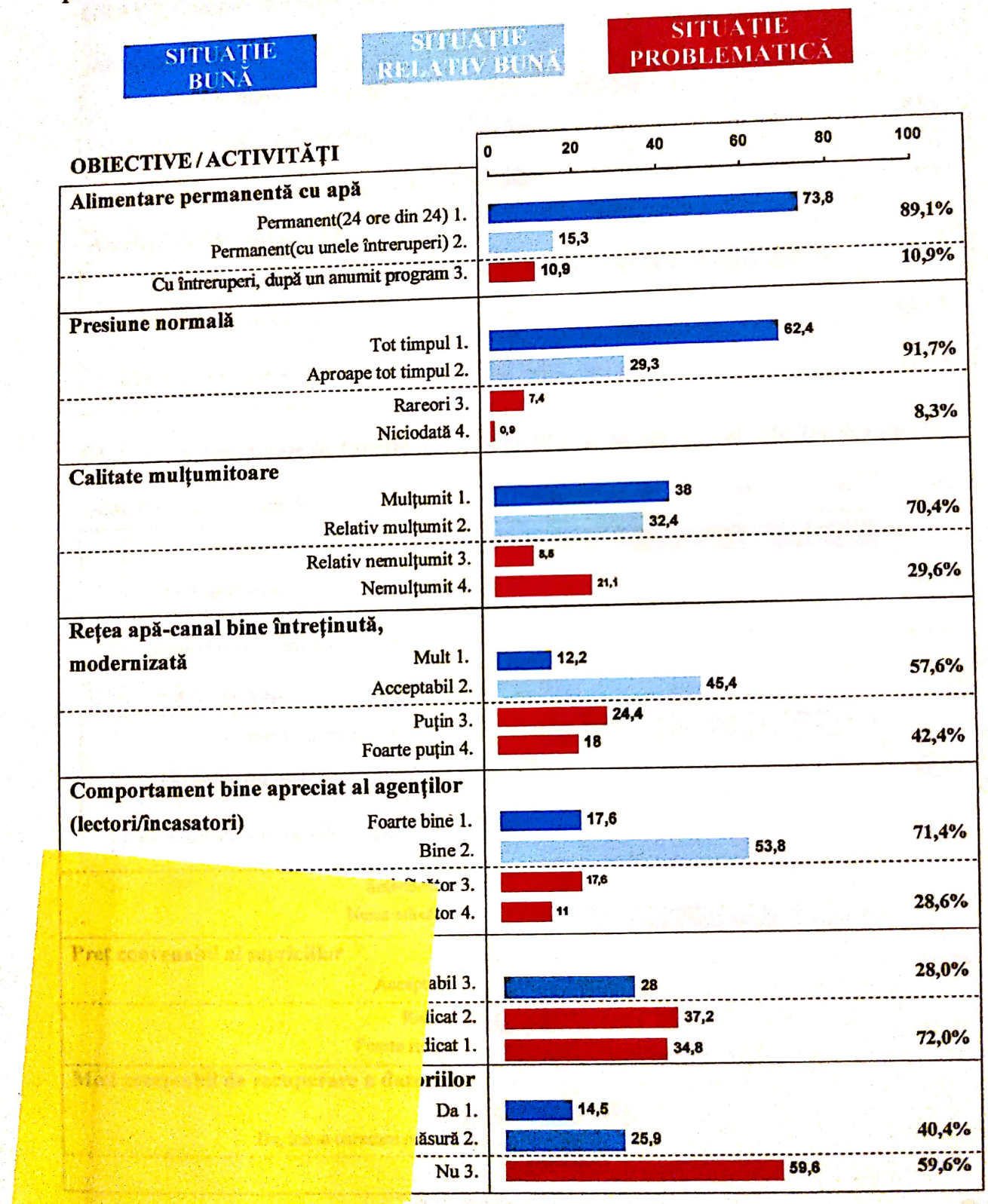
În anexa la GRAF 9 este prezentată pe sectoare situaţia alimentării cu apă a locuinţelor în funcţie de tipul de bloc şi nivel.

Presiunea apei este considerată în limite normale de 91,7% din eşantion. 62,4% apreciază că au presiune normală tot timpul, iar 29,3% aproape tot timpul.

Nu s-au înregistrat diferenţe importante între categorii de abonaţi (GRAF 11), sau tipuri de locuinţă (GRAF 12). Nici între sectoarele asociaţiilor de locatari nu există diferenţe importante. Sub media aprecierilor pe sectoare se situează doar sectorul V din cadrul asociaţiilor de locatari şi sectoarele III şi I ale abonaţilor casnici (13, 25, 26).

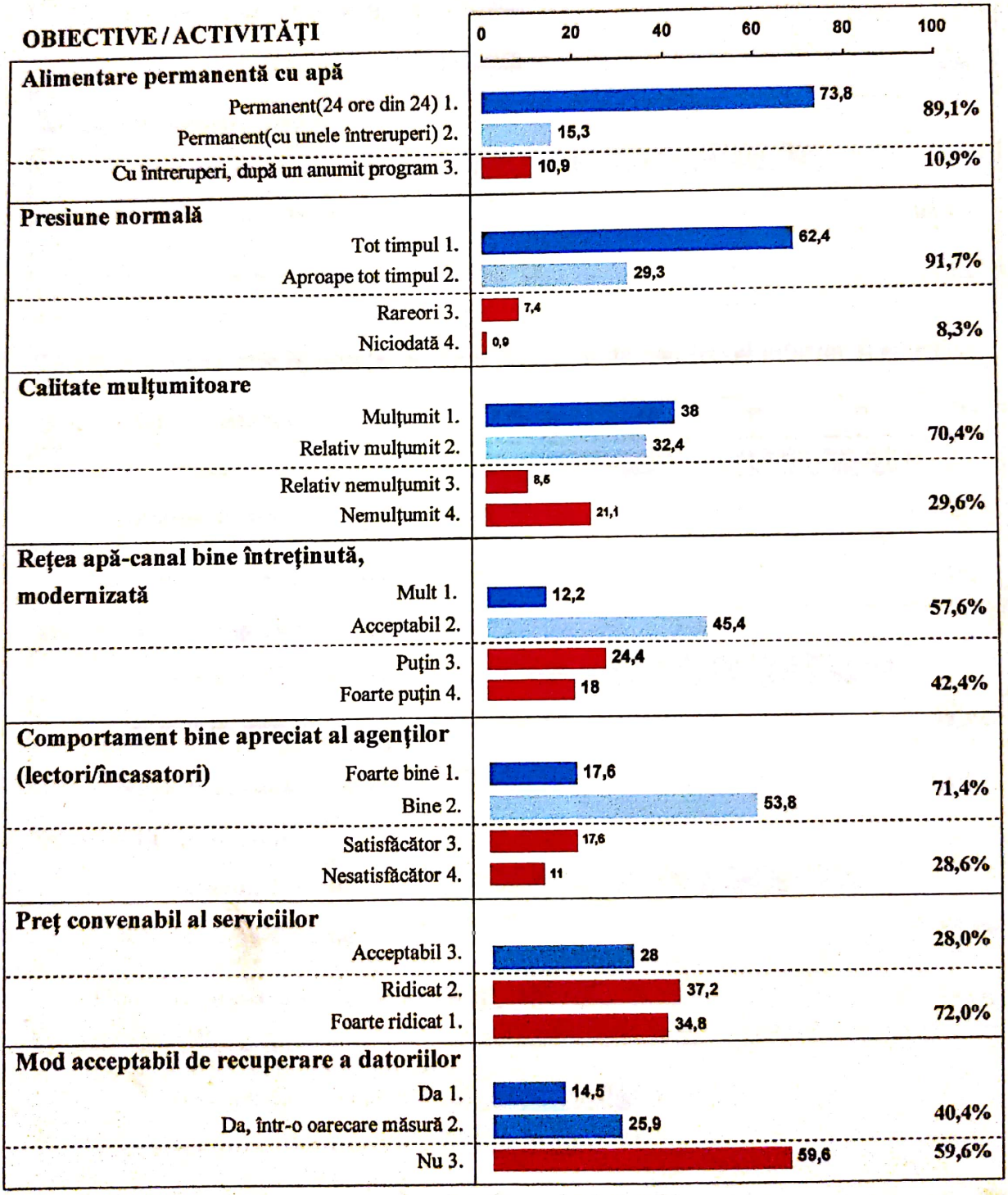
Scanned with OKEN Scanner

GRAF 7 Aprecierea activității RAJAC în raport cu așteptările populației. Puncte tari / puncte slabe



GRAF 7 Aprecierea activității RAJAC în raport cu așteptările populației. Puncte tari / puncte slabe

SITUAȚIE BUNĂ | SITUAȚIE RELATIV BUNĂ | SITUAȚIE PROBLEMATICĂ

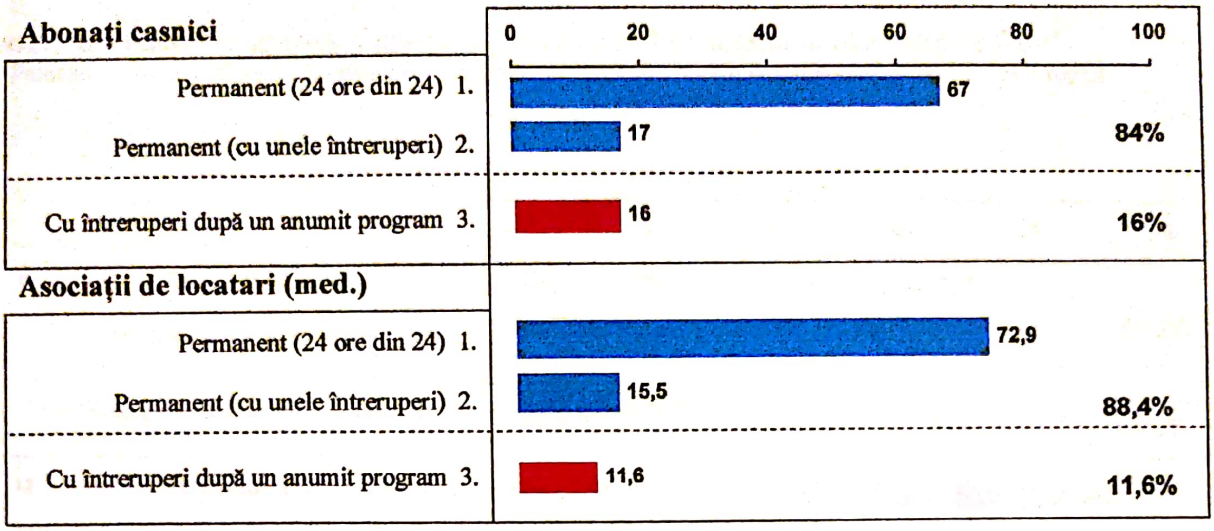


Scanned with OKEN Scanner

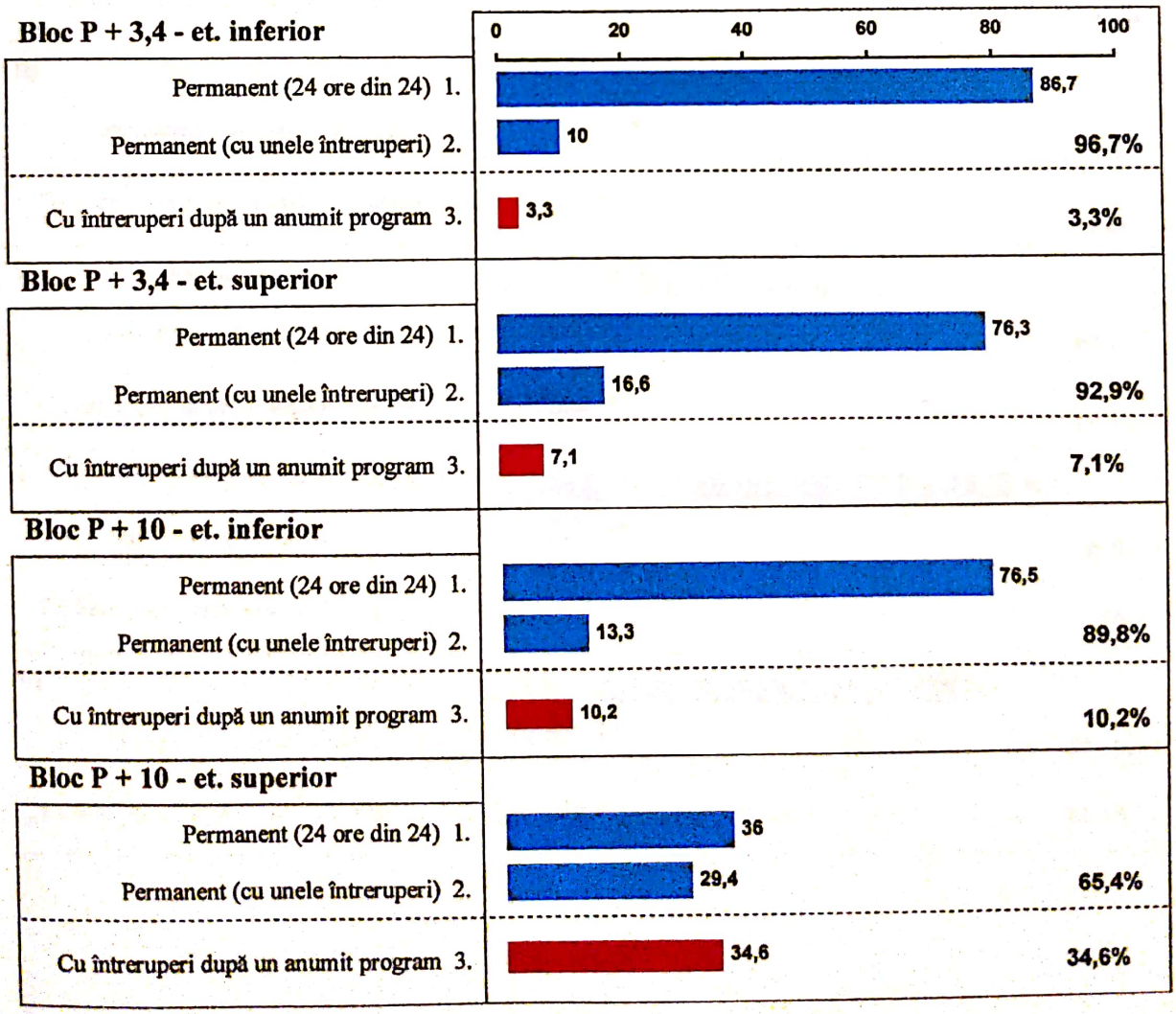
OBIECTIV: ALIMENTAREA PERMANENTĂ A LOCUINȚELOR

Întrebarea 25. "În prezent furnizarea apei reci în locuinţa dumneavostră se face":
1. Permanent (24 ore din 24) 2.Permanent (cu unele întreruperi) 3. Cu întreruperi după un anumit program

GRAF 8 Comparaţie între abonaţii casnici şi asociaţiile de locatari



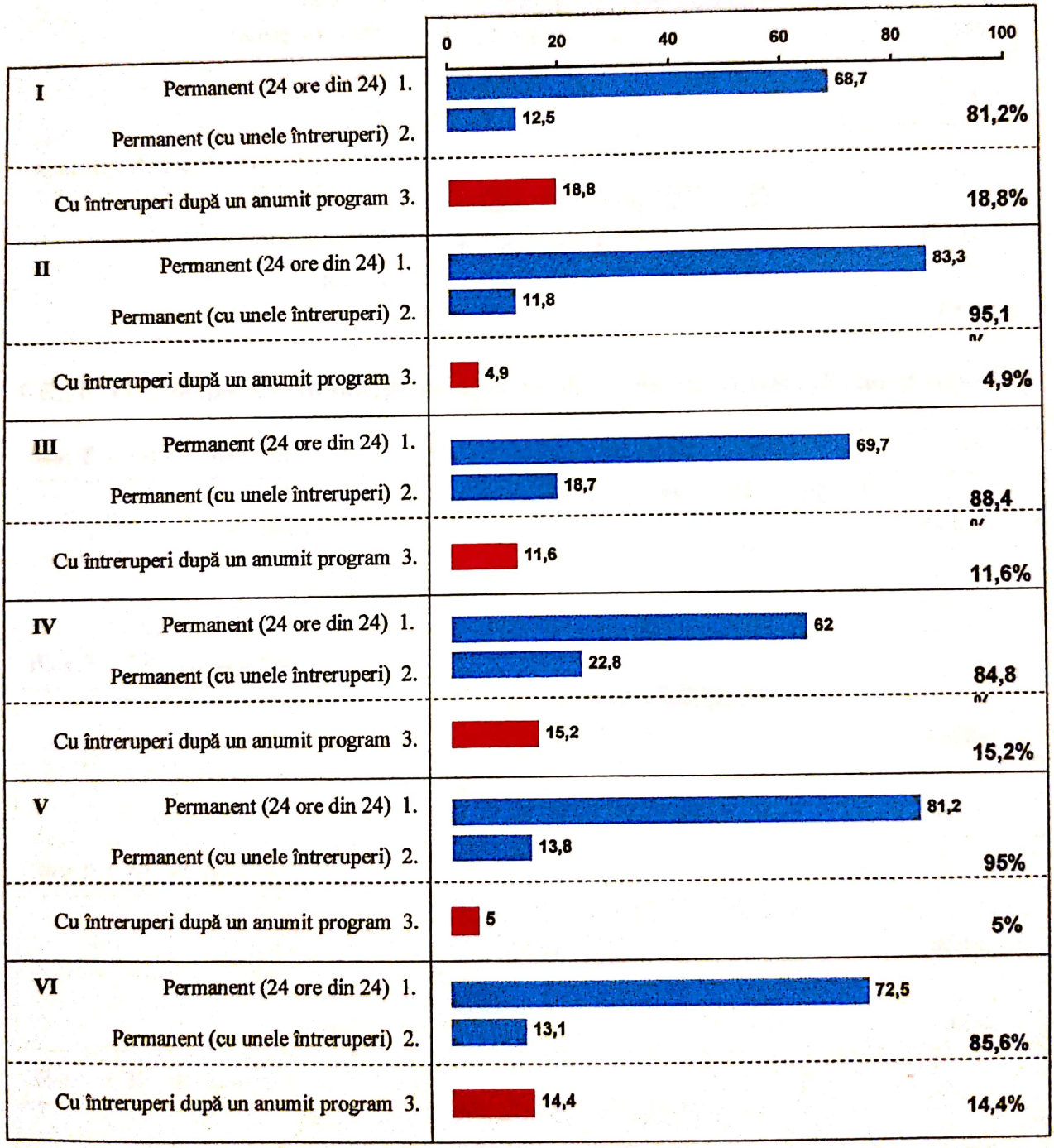
GRAF 9 Comparaţie în funcţie de tipul de bloc şi de etaj (nivel inferior şi superior)



Scanned with OKEN Scanner

GRAF 10 Comparație între sectoare (asociații de locatari)

Întrebarea 25. "În prezent furnizarea apei reci în locuința dumneavostră se face":
1. Permanent (24 ore din 24) 2.Permanent (cu unele întreruperi) 3. Cu întreruperi după un anumit program



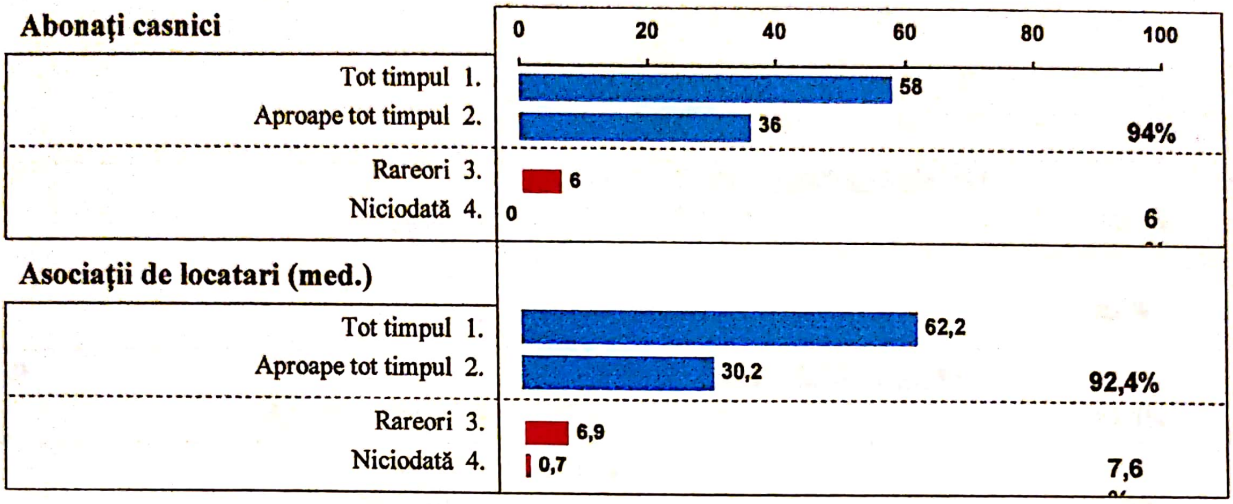
Scanned with OKEN Scanner

OBIECTIV: ASIGURAREA UNEI PRESIUNI NORMALE

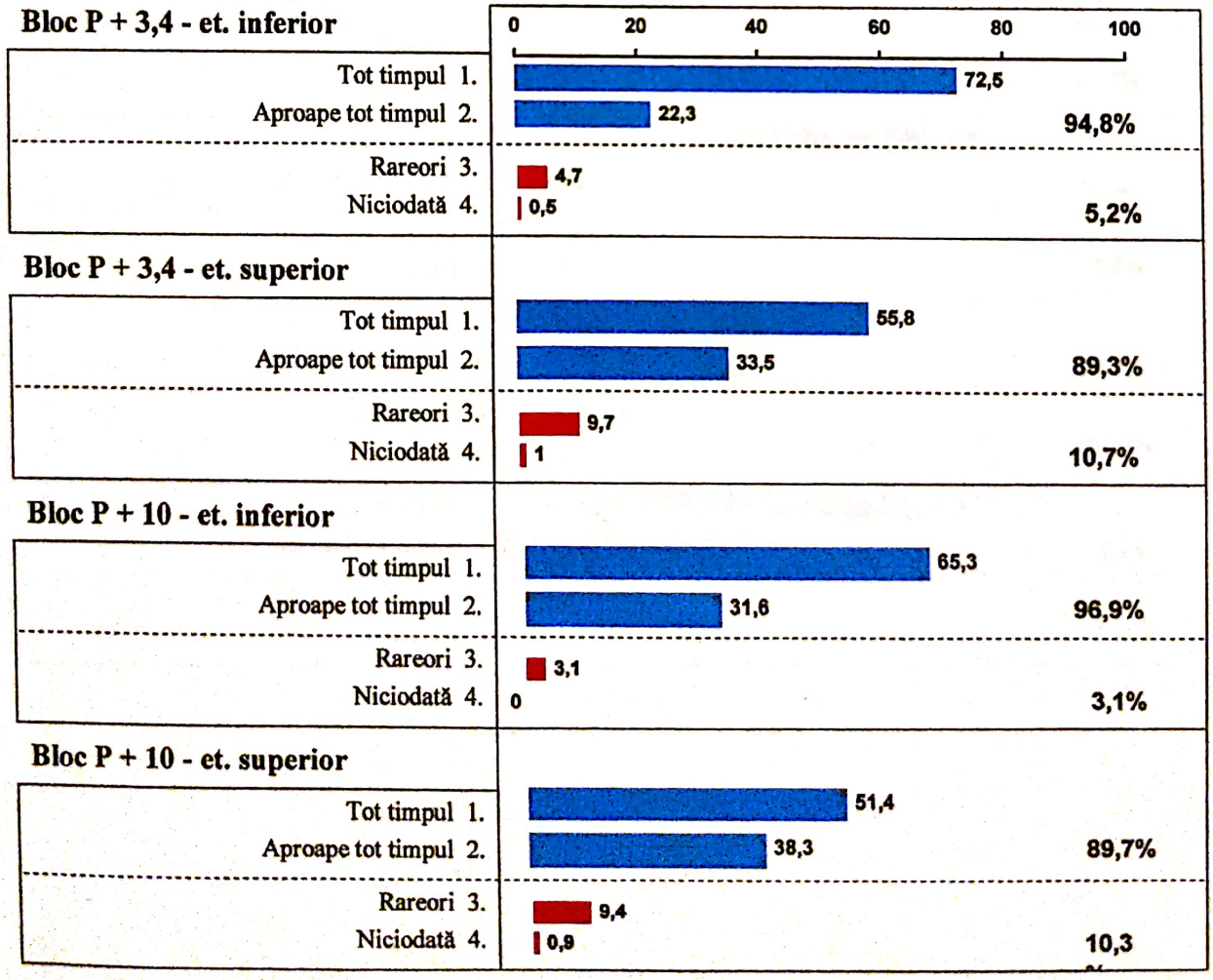
Întrebarea 26. "Presiunea cu care se furnizează apa rece este normală":

1. Tot timpul 2. Aproape tot timpul 3. Rareori 4. Niciodată

GRAF 11 Comparaţie între abonaţii casnici şi asociaţiile de locatari



GRAF 12 Comparaţie în funcţie de tipul de bloc şi de etaj (nivel inferior şi superior)

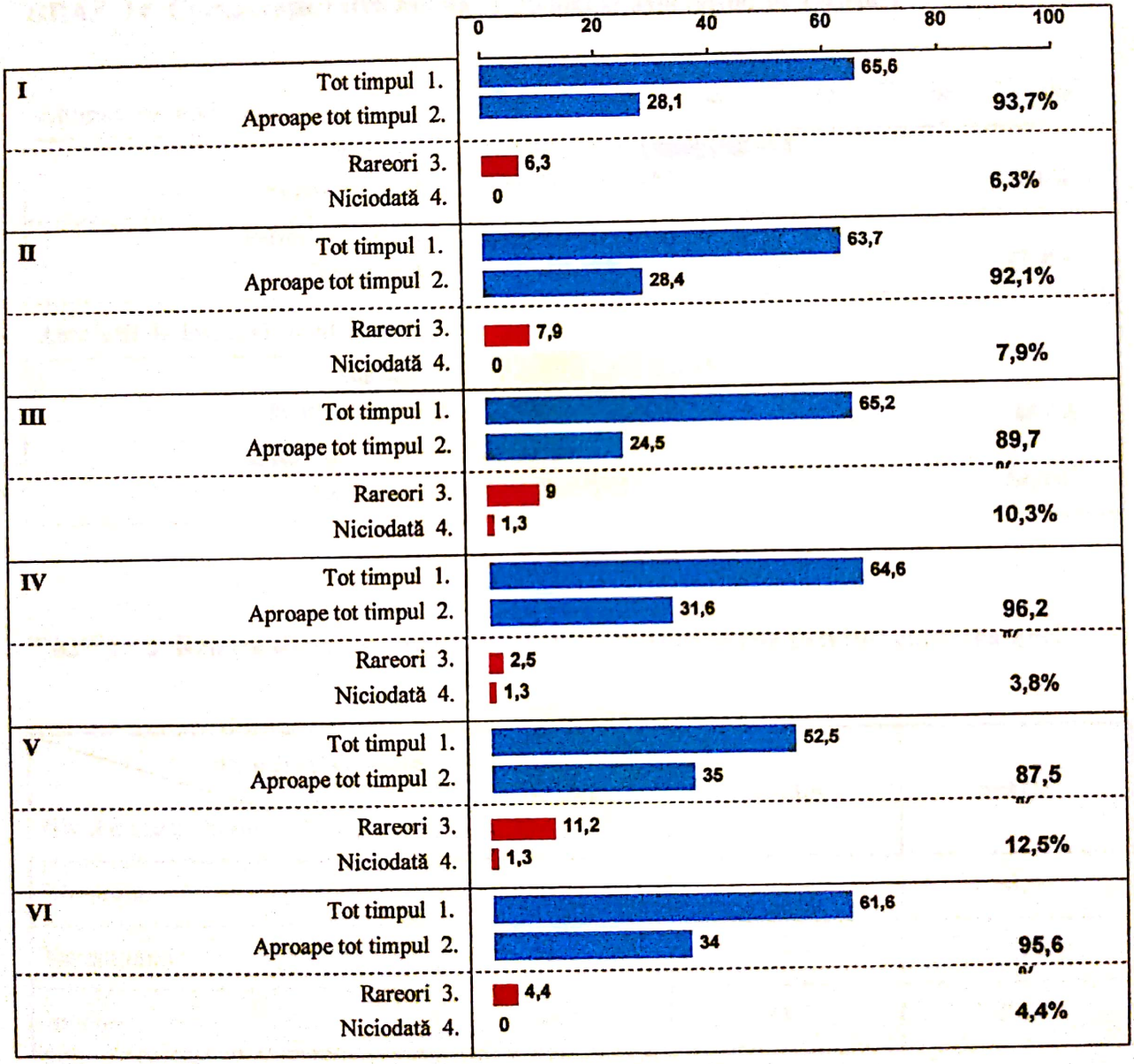


Scanned with OKEN Scanner

GRAF 13 Comparație între sectoare (asociații de locatari)

Întrebarea 26. "Presiunea cu care se furnizează apa rece este normală":

1. Tot timpul 2. Aproape tot timpul 3. Rareori 4. Niciodată



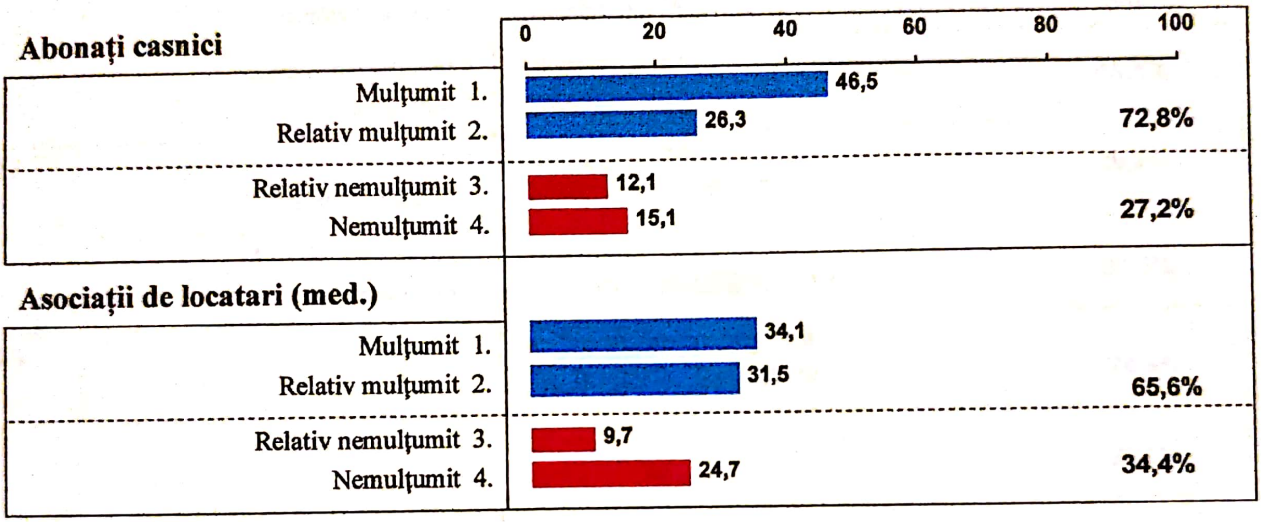
Scanned with OKEN Scanner

OBIECTIV: ASIGURAREA CALITĂȚII APEI

Întrebarea 27. "Sunteţi mulţumit de calitatea apei furnizate (respectarea normelor de igienă)?"

1. Mulţumit 2. Relativ mulţumit 3. Relativ nemulţumit 4. Nemulţumit

GRAF 14 Comparaţie între abonaţii casnici şi asociaţiile de locatari



TABEL 2 Relaţia dintre standardul de viaţă şi aprecierile privind calitatea apei

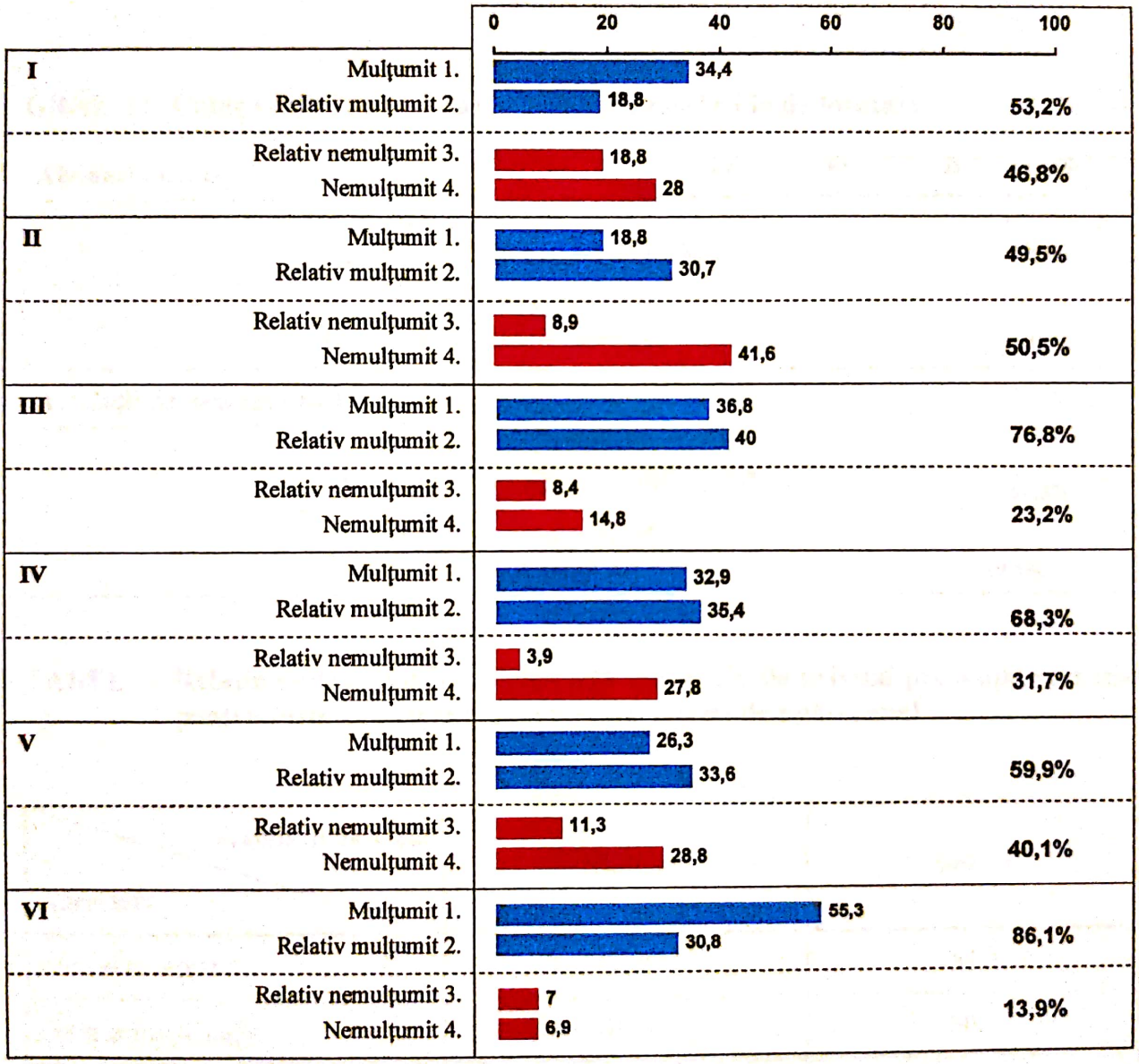
Standard de viaţă / Nivel de satisfacţie	Ridicat	Mediu	Scăzut
Mulţumit	**25,8**	39,8	34,4
Nemulţumit	36,1	46,2	17,7
Indecis	46,1	33,7	**20,3**

Scanned with OKEN Scanner

GRAF 15 Comparație între sectoare (asociații de locatari)

Întrebarea 27. "Sunteți mulțumit de calitatea apei furnizate (respectarea normelor de igienă)?"

1. Mulțumit 2. Relativ mulțumit 3. Relativ nemulțumit 4. Nemulțumit



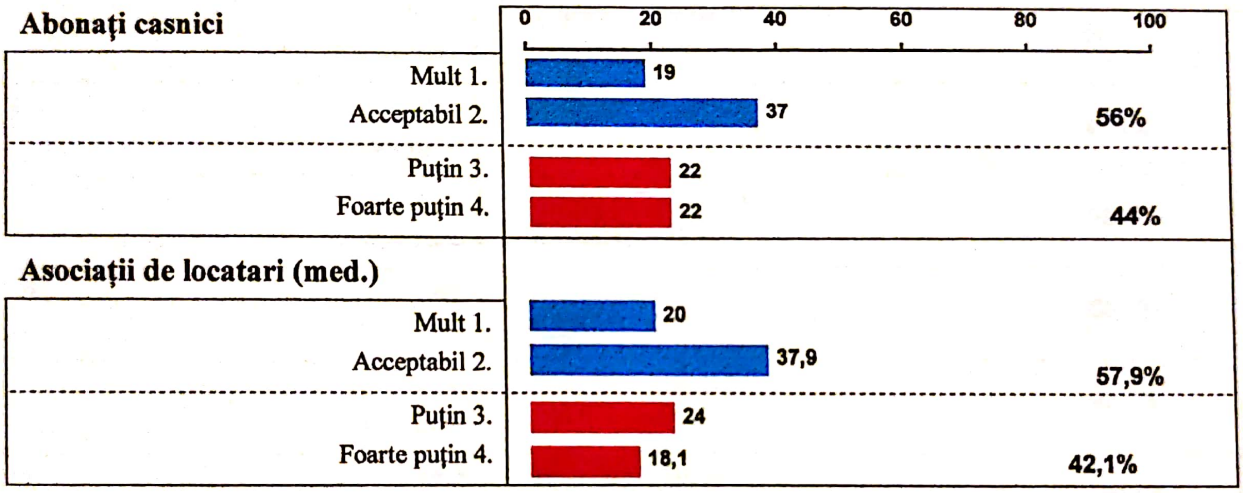
Scanned with OKEN Scanner

OPINII DESPRE ACTIVITATEA DE ÎNTREŢINERE ŞI MODERNIZARE A REŢELEI DE APĂ - CANAL

Întrebarea 28. "Consideraţi că regia se preocupă de întreţinerea şi modernizarea reţelei de apă-canal?"

1. Mult 2.Acceptabil 3. Puţin 4. Foarte puţin

GRAF 16 Comparaţie între abonaţii casnici şi asociaţiile de locatari



TABEL 3 Relaţia dintre standardul de viaţă şi aprecierile privind preocuparea regiei pentru întreţinerea şi modernizarea reţelei de apă - canal

Standard de viaţă / Apreciere	Ridicat	Scăzut
Mult şi acceptabil	35,2	54,3
Puţin şi foarte puţin	49,5	30,1
Indecis	15,3	15,6

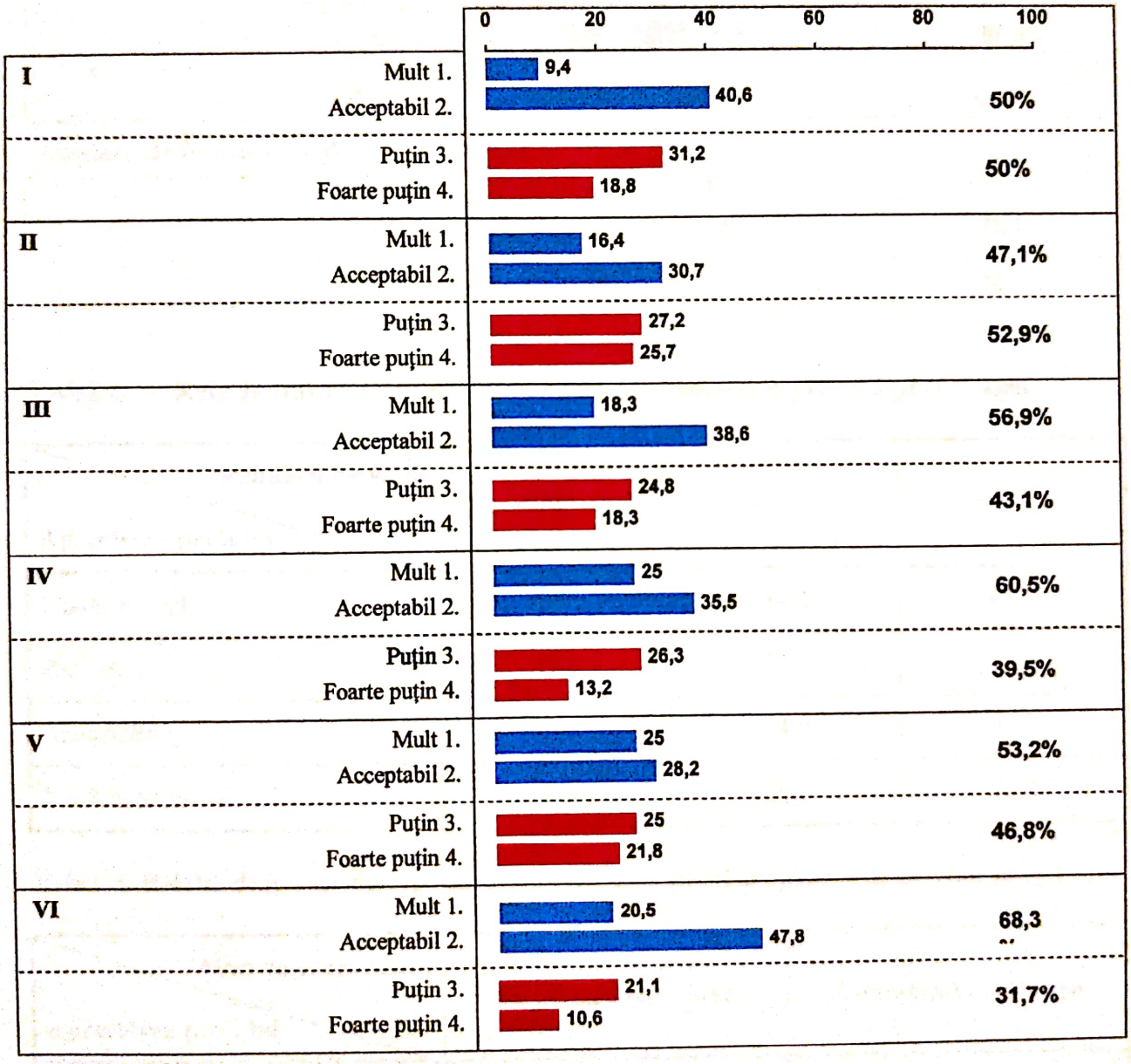
Scanned with OKEN Scanner

Scanned with OKEN Scanner

GRAF 17 Comparaţie între sectoare (asociaţii de locatari)

Întrebarea 28. "Consideraţi că regia se preocupă de întreţinerea şi modernizarea reţelei de apă-canal?"

1. Mult 2.Acceptabil 3. Puţin 4. Foarte puţin

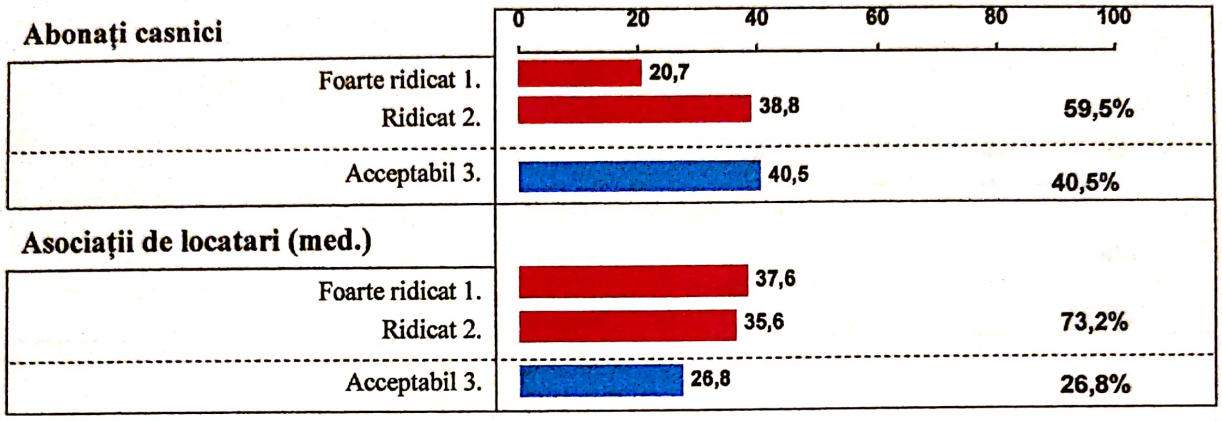


OPINII DESPRE PREȚUL ACTUAL AL APEI

Întrebarea 42. "Cum apreciați prețul furnizării apei reci comparativ cu posibilitatea dumneavoastră de plată?"

1. Foarte ridicat 2. Ridicat 3. Acceptabil

GRAF 18 Comparație între abonații casnici și asociațiile de locatari



TABEL 4 Relația dintre standardul de viață și aprecierile privind prețul apei

Standard de viață / Aprecierea prețului	Ridicat	Mediu	Scăzut
Foarte ridicat	9,7	34,2	43,5
Ridicat	29,0	32,0	33,3
Acceptabil	51,6	24,0	9,7
Nu cunosc prețul	9,7	9,8	13,4

Tabel 5 Relația dintre modul de contorizare a consumului și aprecierile privind prețul apei

Mod de contorizare / Aprecierea prețului	Contorizare individuală	Contorizare colectivă
Foarte ridicat	29,6	37,6
Ridicat	31,0	36,3
Acceptabil	30,3	16,1
Nu cunosc prețul	9,2	10,0

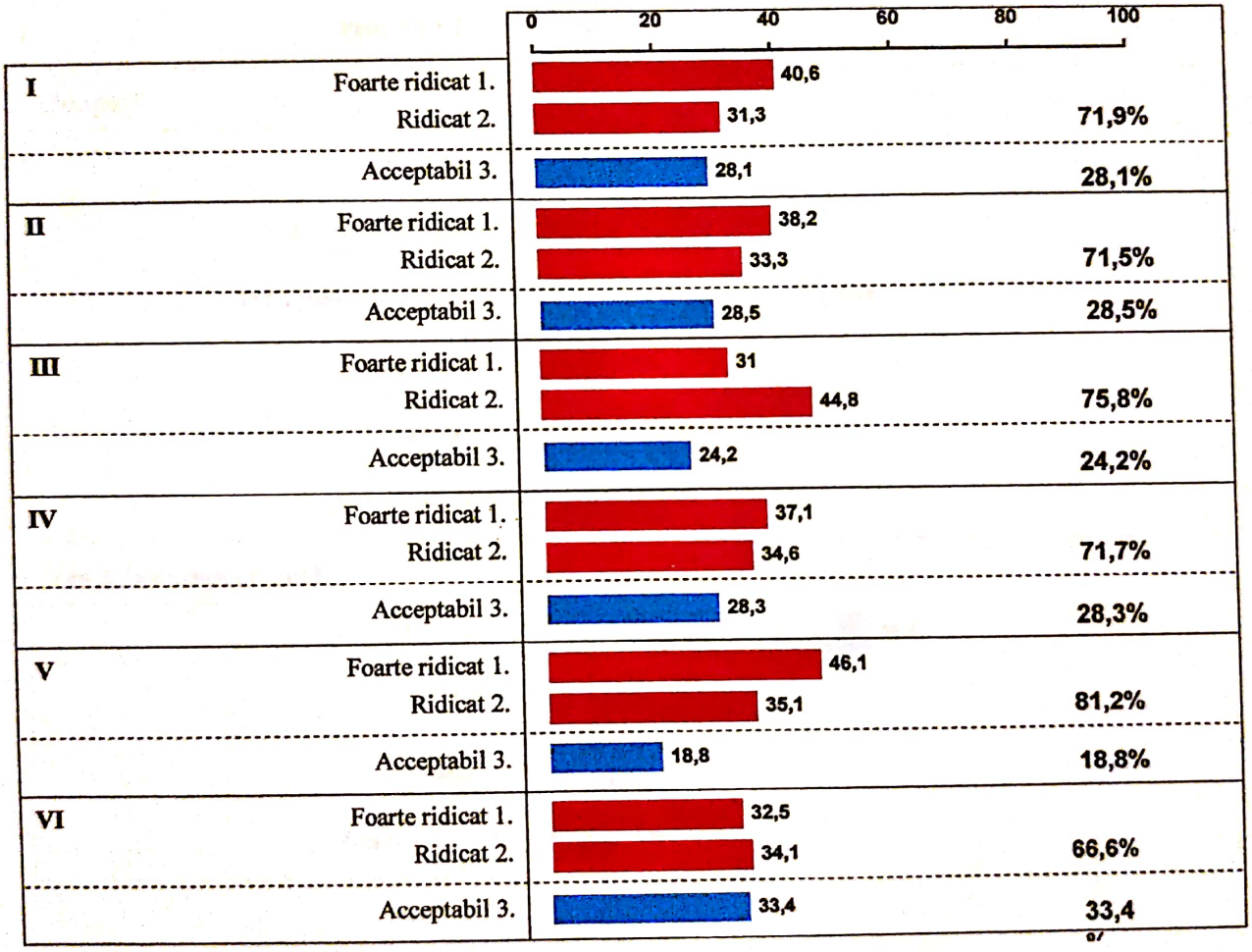
Scanned with OKEN Scanner

Scanned with OKEN Scanner

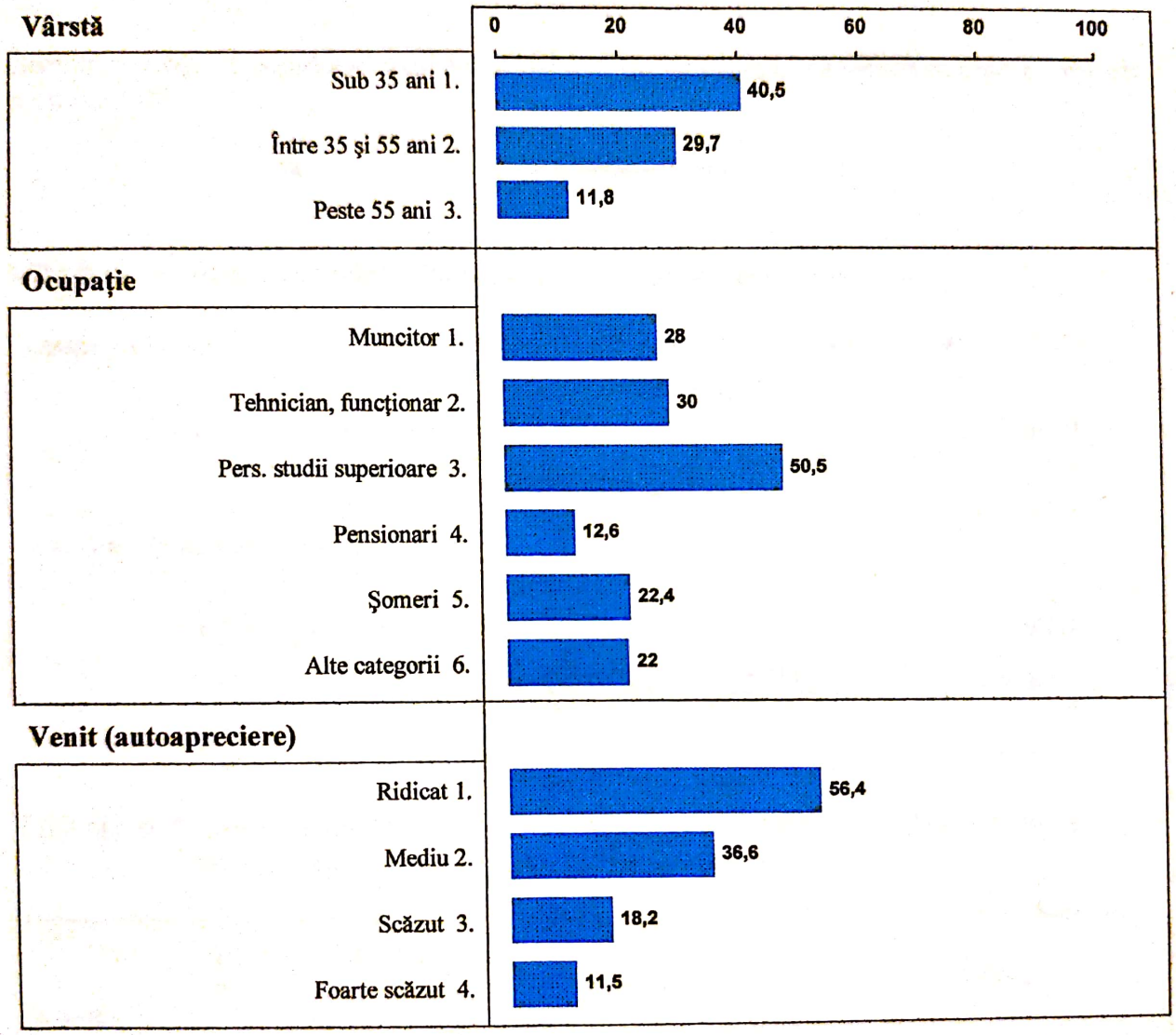
GRAF 19 Comparaţie între sectoare (asociaţii de locatari)

Întrebarea 42. "Cum apreciaţi preţul furnizării apei reci comparativ cu posibilitatea dumneavoastră de plată?"

1. Foarte ridicat 2. Ridicat 3. Acceptabil



GRAF 20 Gradul în care diferite categorii de populaţie acceptă preţul actual al apei



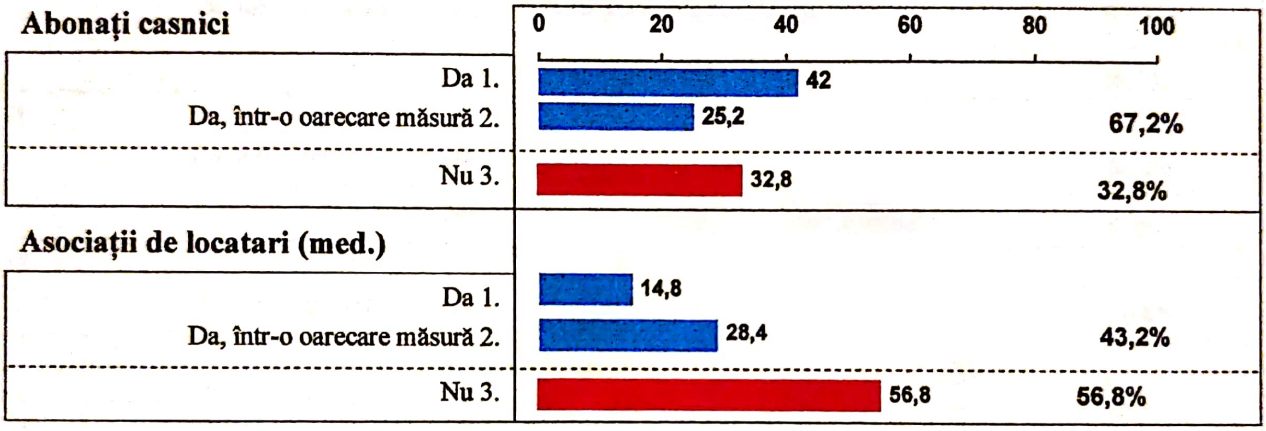
Scanned with OKEN Scanner

OPINII PRIVIND MĂSURA SISTĂRII FURNIZĂRII APEI PENTRU RECUPERAREA DATORIILOR

Întrebarea 40. "Consideraţi justificată sistarea furnizării apei ca ultimă soluţie a datoriilor importante?"

1. Da 2. Da, într-o oarecare măsură 3. Nu

GRAF 21 Comparaţie între abonaţii casnici şi asociaţiile de locatari



TABEL 6 Relaţia dintre standardul de viaţă şi opiniile privind măsura sistării furnizării apei pentru recuperarea datoriilor

Standard de viaţă / Acord	Ridicat	Scăzut
1. Da, într-o oarecare măsură	50	37,1
2. Nu	50	62,9

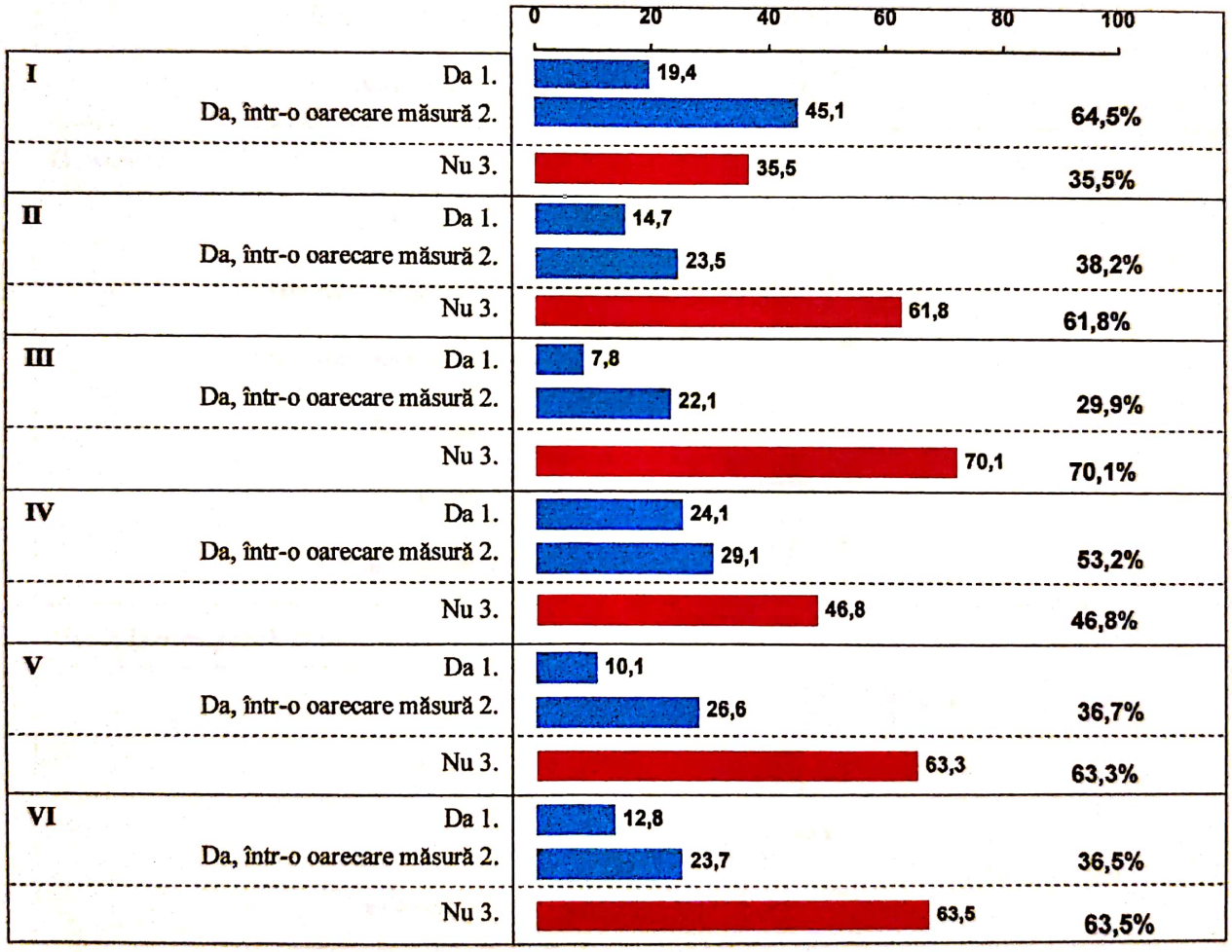
Scanned with OKEN Scanner

Scanned with OKEN Scanner

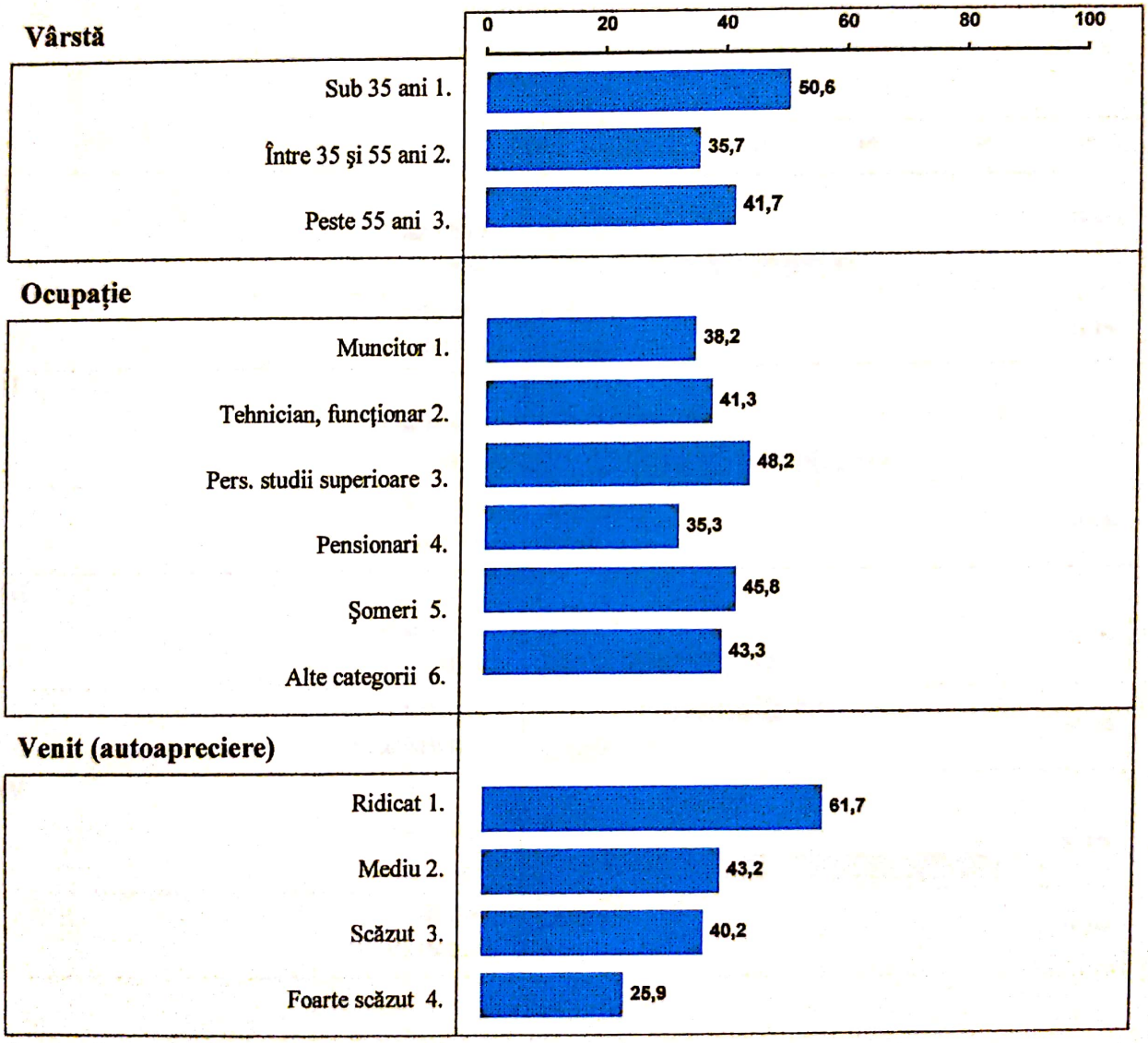
GRAF 22 Comparaţie între sectoare (asociaţii de locatari)

Întrebarea 40. "Consideraţi justificată sistarea furnizării apei ca ultimă soluţie a datoriilor importante?"

1. Da 2. Da, într-o oarecare măsură 3. Nu



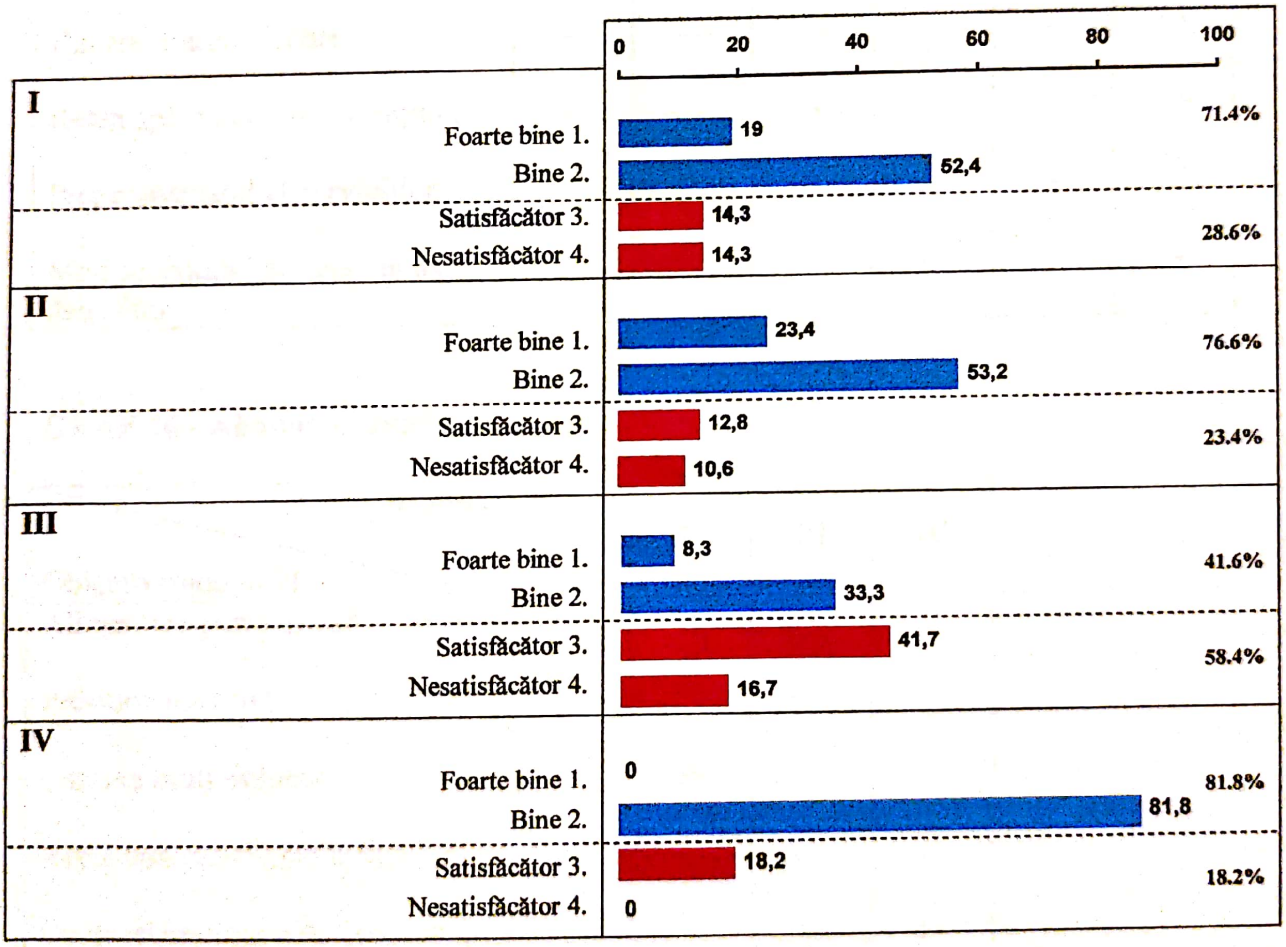
GRAF 23 Gradul în care diferite categorii de populaţie sunt de acord cu măsura sistării apei pentru recuperarea datoriilor



Scanned with OKEN Scanner

Opinii despre comportamentul agenților prestatori de servicii (lectori de contor, încasatori)

GRAF 24 - Comparații între sectoare (Abonați casnici)



Scanned with OKEN Scanner

Scanned with OKEN Scanner

COMPARAŢII ÎNTRE SECTOARE

GRAF 25 - Asociaţii de locatari

Sectoare / Obiective/activităţi	I	II	III	IV	V	VI
Alimentare permanentă		+			+	
Presiune normală					–	
Calitate mulţumitoare	––	––	++		–	++
Reţea apă-canal bine întreţinută	–	––	–			++
Preţ convenabil al serviciilor					–	+
Mod acceptabil de recuperare a datoriilor	++	–	––	++	–	–

GRAF 26 - Abonaţi casnici

Sectoare / Obiective/activităţi	I	II	III	IV
Alimentare permanentă	––	+	+	+
Presiune normală	–		––	+
Calitate mulţumitoare	++	––		
Reţea apă-canal bine întreţinută	++		––	++
Comportamentul bine apreciat al agenţilor (lectori, încasatori)		+	––	++
Preţ convenabil al serviciilor	++			+
Mod acceptabil de recuperare a datoriilor			––	++

Semnele sugerează sensul şi intensitatea diferenţelor de apreciere (abaterea de la media aprecierilor).
Sens: + opinii favorabile faţă de medie
- opinii defavorabile faţă de medie
Intensitate: ++/-- diferenţă relativ importantă (peste 10%)
+/- diferenţă moderată (între 5-10%)
Lipsa semnelor - diferenţă nesemnificativă

Întreb. 37 "Cunoaşteţi numele directorului general al R.A.J.A.C.?"

Sector	Da	Nu	Zone	Da	Nu	Ocupaţia	Da	Nu	Vârsta	Da	Nu
I	60,0	40,0	Copou,Ţicău, P-ţa Unirii, Moara de Vânt, Hală, Al. Sadoveanu	60,0	40,0	Muncitor	40,0	60,0	Sub 35 ani	26,4	73,6
II	40,0	60,0	Tătăraşi, Dancu	23,1	76,9	Tehnician	45,9	54,1	36 - 64 ani	47,3	52,7
			Tg.Cucu, T.Vladimirescu, Metalurgie	48,7	51,3	Pers. studii superioare	52,7	47,3	65 şi peste	44,5	55,5
			Centru Civic, Sf.Lazăr, Splai Stâng	54,5	45,5	Instructor particular	45,5	54,5			
III	42,7	57,3	Cantemir, Decebal, Pd.Piatră	20,0	80,0	Pensionar	42,1	57,9			
			Mircea cel Bătrân, Galata I+II	51,4	48,6	Şomer	34,0	66,0	TOTAL	41,6%	58,4%
			Nicolina-CUG	52,8	47,2	Alta (casnică, fără ocup)	25,0	75,0			
			CUG	48,7	51,3	**Apreciere venit**	**Da**	**Nu**			
IV	44,3	55,7	Gară,Autogară,P-ţa Unirii,Pd.Piatră	36,1	63,9						
			Păcurari,Canta,Moara de Foc, Toma Cozma	51,2	48,8	Foarte ridicat	25,0	75,0			
V	30,0	70,0	Zona Ind.,Socola, Bularga, Aleea Nicolina	30,0	70,0	Ridicat	57,4	42,6			
			Frumoasa,Poitiers,Bucium,Tomeşti	30,0	70,0	Mediu	44,0	56,0			
VI	35,5	64,5	Dacia,Ţigarete	30,7	69,3	Scăzut	39,7	60,3			
			Alexandru cel Bun	40,0	60,0	Foarte scăzut	33,9	66,1			

Scanned with OKEN Scanner

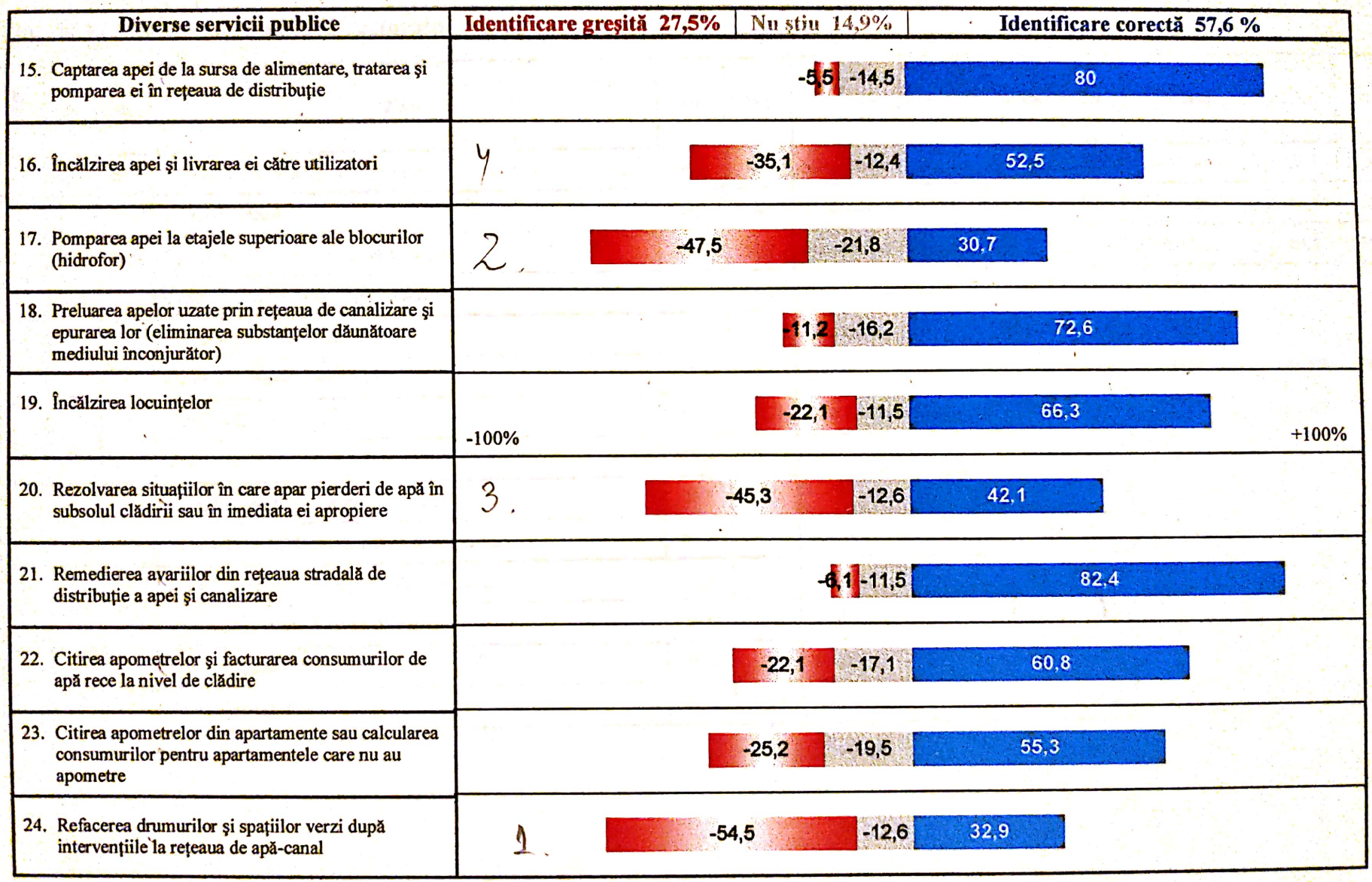
III. DETERMINANȚI EXTERNI AI IMAGINII PUBLICE ACTUALE A REGIEI

- **Evaluarea gradului de informare a populației cu privire la obligațiile contractuale ale regiei**

- **Ierarhizarea surselor locale de informații în funcție de frecvența utilizării lor de către populație**

Scanned with OKEN Scanner

GRAF. 26 Gradul de informare a populației. Întreb. 15 - 24: "Care dintre activități credeți că intră în obligațiile R.A.J.A.C.?"



Scanned with OKEN Scanner

Întreb. 37 "Cunoaşteţi numele directorului general al R.A.J.A.C.?"

Sector	Da	Nu	Zone	Da	Nu
I	60,0	40,0	Copou,Ţicău, P-ţa Unirii, Moara de Vânt, Hală, Al. Sadoveanu	60,0	40,0
II	40,0	60,0	Tătăraşi, Dancu	23,1	76,9
			Tg.Cucu, T.Vladimirescu, Metalurgie	48,7	51,3
			Centru Civic, Sf.Lazăr, Splai Stâng	54,5	45,5
III	42,7	57,3	Cantemir, Decebal, Pd.Piatră	20,0	80,0
			Mircea cel Bătrân, Galata I+II	51,4	48,6
			Nicolina-CUG	52,8	47,2
			CUG	48,7	51,3
IV	44,3	55,7	Gară,Autogară,P-ţa Unirii,Pd.Piatră	36,1	63,9
			Păcurari,Canta,Moara de Foc, Toma Cozma	51,2	48,8
V	30,0	70,0	Zona Ind.,Socola, Bularga, Aleea Nicolina	30,0	70,0
			Frumoasa,Poitiers,Bucium,Tomeşti	30,0	70,0
VI	35,5	64,5	Dacia,Ţigarete	30,7	69,3
			Alexandru cel Bun	40,0	60,0

Ocupaţia	Da	Nu
Muncitor	40,0	60,0
Tehnician	45,9	54,1
Pers. studii superioare	52,7	47,3
Instructor particular	45,5	54,5
Pensionar	42,1	57,9
Şomer	34,0	66,0
Alta (casnică, fără ocup)	25,0	75,0

Apreciere venit	Da	Nu
Foarte ridicat	25,0	75,0
Ridicat	57,4	42,6
Mediu	44,0	56,0
Scăzut	39,7	60,3
Foarte scăzut	33,9	66,1

Vârsta	Da	Nu
Sub 35 ani	26,4	73,6
36 - 64 ani	47,3	52,7
65 şi peste	44,5	55,5
TOTAL	41,6%	58,4%

Scanned with OKEN Scanner

TABEL 7 Surse locale de informaţii şi frecvenţa utilizării lor de către populaţie

Tipuri de informaţii	Surse (mass - media)		
	Ziare	**Radio**	**Televiziune**
Informaţii cu caracter general	**20 %**	**30,9%**	**45,2%**
	Monitorul 54,9%	Iaşi 33,7%	Tele`M 28,0%
	Evenimentul 21,8%	Hit 20,8%	TVR Iaşi 26,9%
	Independentul 5,4%	Contact 15,5%	Europa Nova 16,6%
	(primele trei clasate)		
Informaţii operative (întreruperea furnizării apei*)	6,6%	23,9%	Alte mijloace 15,9%

*Din chestionar rezultă că 53,6% din respondenţi nu recepţionează anunţurile R.A.J.A.C. de întrerupere a furnizării apei

ANEXA 1

Referindu-vă la zona în care locuiţi, vă rugăm să ne spuneţi, în general, cît de mulţumit sunteţi de următoarele servicii publice locale.
*(Folosiţi pentru a răspunde **notele** de mai jos.)*

1	2	3	4	5	6	7
Foarte nemulţumit	Nemulţumit	Mai degrabă nemulţumit	Nici mulţumit nici nemulţumit	Mai degrabă mulţumit	Mulţumit	Foarte mulţumit

1. Furnizarea apei calde 4,5
2. Încălzirea locuinţelor 4,7
3. Furnizarea apei reci 5,6
4. Colectarea apelor uzate prin reţeaua de canalizare 4,6
5. Colectarea gunoaielor menajere 4,7
6. Transportul în comun 4,6
7. Întreţinerea drumurilor 2,2

Cum apreciaţi evoluţia acestor activităţi după anul 1996 (comparaţie cu perioada precedentă)?
*(Folosiţi pentru a răspunde **notele** de mai jos.)*

1	2	3	4	5	6	7
Mult mai slabă	Mai slabă	Oarecum mai slabă	Nici mai bună nici mai slabă	Oarecum mai bună	Mai bună	Mult mai bună

8. Furnizarea apei calde 4,5
9. Încălzirea locuinţelor 4,6
10. Furnizarea apei reci 4,8
11. Colectarea apelor uzate prin reţeaua de canalizare 4,2
12. Colectarea gunoaielor menajere 4,3
13. Transportul în comun 4,2
14. Întreţinerea drumurilor 3,1

Scanned with OKEN Scanner

Să ne referim acum la Regia Autonomă Judeţeană de Apă - Canal (RAJAC)

Care dintre următoarele activităţi credeţi dumneavoastră că intră în obligaţiile acestei regii?

15. Captarea apei de la sursa de alimentare, tratarea şi pomparea ei în reţeaua de distribuţie. 80%

16. Încălzirea apei şi livrarea ei către utilizatori 52,5%

17. Pomparea apei la etajele superioare ale blocurilor (hidrofor) 30,7%

18. Preluarea apelor uzate prin reţeaua de canalizare şi epurarea lor (eliminarea substanţelor dăunătoare mediului înconjurător). 72,6%

19. Încălzirea locuinţelor 66,3%

20. Rezolvarea situaţiilor în care apar pierderi de apă în subsolul clădirii sau în imediata ei apropiere 42,1%

21. Remedierea avariilor din reţeaua stradală de distribuţie a apei şi canalizare 82,4%

22. Citirea apometrelor şi facturarea consumurilor de apă rece la nivel de clădire 60,8%

23. Citirea apometrelor din apartamente sau calcularea consumurilor pentru apartamentele care nu au apometre 55,3%

24. Refacerea drumurilor şi a spaţiilor verzi după intervenţiile la reţeaua de apă-canal. 32,9%

Scanned with OKEN Scanner

25. În prezent furnizarea apei reci în locuința dvs. se face:

1. Permanent (24 de ore din 24)	73,8%
2. Cu întreruperi, după program	10,9%
3. Permanent (cu unele întreruperi)	15,3%

26. Presiunea cu care se furnizează apa rece este normală

1. Tot timpul	62,4%
2. Aproape tot timpul	29,3%
3. Rareori	7,4%
4. Niciodată	0,9%

27. Sunteți mulțumit de calitatea apei furnizate (respectarea normelor de igienă)?

1. Mulţumit	38,0%
2. Relativ mulţumit	32,4%
3. Relativ nemulţumit	8,5%
4. Nemulţumit	21,1%

28. Considerați că regia se preocupă de întreținerea şi modernizarea reţelei de apă-canal:

1. Foarte mult	2,6%
2. Mult	9,6%
3. Acceptabil	37,6%
4. Puțin	16,7%
5. Foarte puțin	18,0%
6. Nu ştiu	15,5%

Scanned with OKEN Scanner

Credeţi că principalele activităţi ale Regiei de Apă-Canal s-au îmbunătăţit în ultimii ani (după anul 1996)?

29. Furnizarea apei reci în cantitate suficientă (durata zilnică de furnizare)

1. Nu s-a îmbunătăţit deloc	36,1%
2. S-a îmbunătăţit destul de puţin	27,2%
3. S-a îmbunătăţit destul de mult	29,2%
4. S-a îmbunătăţit mult	7,5%

30. Asigurarea calităţii apei (respectarea normelor de igienă)

1. Nu s-a îmbunătăţit deloc	56,9%
2. S-a îmbunătăţit destul de puţin	25,9%
3. S-a îmbunătăţit destul de mult	12,3%
4. S-a îmbunătăţit mult	4,9%

31. Întreţinerea şi modernizarea reţelei de apă-canal

1. Nu s-a îmbunătăţit deloc	52,3%
2. S-a îmbunătăţit destul de puţin	32,0%
3. S-a îmbunătăţit destul de mult	13,6%
4. S-a îmbunătăţit mult	2,1%

32. În acest an au fost situaţii în care vi s-a întrerupt furnizarea apei reci (ca urmare a unor avarii sau lucrări de întreţinere/modernizare a reţelei stradale de apă-canal) ?

1. Da, de mai multe ori	55,3%
2. Da, o singură dată	17,3%

Scanned with OKEN Scanner

3. Niciodată 27,4%

(La întrebările 32-33 răspund numai cei cărora le-a fost întreruptă furnizarea apei)

33. Cât a durat (în medie) întreruperea apei reci?

Mediana 6ore

34. Aţi fost informat înainte ca apa să fie oprită ?

1. Da, prin presa scrisă 6,6%
2. Da, prin radio 23,9%
3. Da, prin alte mijloace 15,9%
4. Nu 53,6%

(La întrebarea nr.34 răspund numai cei care au fost informaţi în legătură cu întreruperea furnizării apei)

35. Întreruperea furnizării apei a durat mai mult decât vi s-a comunicat ?

1. Da, mult mai mult 6,1%
2. Da, însă nu prea mult 19,2%
3. Nu 74,7%

36. În acest an v-aţi adresat regiei pentru soluţionarea unor probleme legate de furnizarea apei reci ?

1. Da, prin scrisori adresate conducerii regiei 7,1%
2. Da, prin audiente la conducerea regiei 0,8%
3. Da, la biroul de relaţii cu publicul 0,6%
4. Da, prin apel telefonic la dispeceratul RAJAC 4,7%
5. Da, la serviciul facturări-încasare 0,8%
6. Da, în alt mod 0,2%
7. Nu 91,9%

Scanned with OKEN Scanner

37. Cunoaşteţi numele directorului general al R.A.J.A.C.?

1. Da	41,1%
2. Nu	58,9%

(La întrebarea nr. 38 răspund numai cei care s-au adresat regiei - vezi 36)

38. În ce măsură aţi fost satisfăcut de modul în care a fost tratată solicitarea dvs.

1. În totalitate	30,4%
2. Într-o oarecare măsură	30,5%
3. Deloc	39,1%

(La întrebarea nr. 39 răspund numai consumatorii casnici care au relaţii directe cu agenţii de prestări servicii RAJAC: lectori sau încasatori)

39. Cum apreciaţi în general comportamentul agenţilor de prestări servicii RAJAC (lectori de contor, agenţi încasatori)

1. Foarte bine	17,6%
2. Bine	53,8%
3. Satisfăcător	17,6%
4. Nesatisfăcător	11,0%

(*obs: motivele de nemulţumire vor fi consemnate pe spatele foii de răspuns*)

40. Consideraţi justificată sistarea furnizării apei ca ultimă soluţie pentru recuperarea de către regie a datoriilor importante ?

1. Da	14,5%
2. Da, într-o oarecare măsură	25,9%
3. Nu	59,6%

Scanned with OKEN Scanner

41. Cum apreciați prețul furnizării apei reci comparativ cu prețurile altor servicii publice ?

1. ridicat	52,1%
2. asemănător	22,5%
3. scăzut	3,5%
4. nu cunosc exact prețul apei reci	21,9%

42. Cum apreciați prețul furnizării apei reci comparativ cu posibilitățile dvs. de plată ?

1. Foarte ridicat	34,8%
2. Ridicat	31,9%
3. Acceptabil	22,7%
4. Nu cunosc exact prețul apei reci	10,6%

43. Cum apreciați în general venitul familiei dvs. în comparație cu venitul majorității familiilor ieșene?

1. Foarte ridicat	0,6%
2. Ridicat	7,0%
3. Asemănător	42,3%
4. Scăzut	32,7%
5. Foarte scăzut	17,4%

44. Din câți membri este compusă familia dumneavoastră (*care locuiesc împreună*)?

3 - 4 (3,3)

Scanned with OKEN Scanner

45. Care este ocupația actuală a dumneavoastră?

1. Muncitor	25,5%
2. Tehnician, funcționar, maistru	11,5%
3. Personal cu studii superioare	17,0%
4. Întreprinzător particular/patron	3,5%
5. Pensionar	24,1%
6. Şomer	7,7%
7. Alta (casnică/fără ocupație, etc)	10,7%

46. Dar a soției (soțului)?

1. Muncitor	24,0%
2. Tehnician, funcționar, maistru	12,4%
3. Personal cu studii superioare	14,1%
4. Întreprinzător particular/patron	2,6%
5. Pensionar	14,4%
6. Şomer	4,9%
8. Alta (casnică/fără ocupație, etc)	6,4%
7. Nu este cazul	21,1%

47. Ce vârstă aveți?

1. Sub 35 ani	25,2%
2. Între 35 - 55 ani	54,6%
3. Peste 55 ani	20,2%

Scanned with OKEN Scanner

48. Dar soția (soțul)?

1. Sub 35 ani	15,7%
2. Între 35 - 55 ani	50,3%
3. Peste 55 ani	13,8%
4. Nu este cazul	20,2%

VĂ MULȚUMIM!

Scanned with OKEN Scanner

COMPOZIŢIA EŞANTIONULUI/REPREZENTATIVITATE

ANEXĂ

ASOCIAŢII DE LOCATARI	EŞANTION PROIECTAT						EŞANTION REALIZAT						DIFERENŢĂ	
	Blocuri P+4		Blocuri P+10		Total familii		Blocuri P+4		Blocuri P+10		Total familii		%	Prob. eroare
	%	efectiv	%	efectiv	%	efectiv	%	efectiv	%	efectiv	%	efectiv	(d)	X^2
Sector I	41,4	12	58,6	18	4,81	30	40,6	13	59,4	19	5,20	32	0,39	< 0.05
Sector II	77,9	83	22,1	24	17,72	107	75,5	77	24,5	25	16,59	102	1,13	< 0.05
Sector III	64,3	102	35,7	56	26,18	158	70,3	109	29,7	46	25,20	155	0,98	< 0.05
Sector IV	52,8	40	47,2	36	12,54	76	51,2	44	48,2	42	13,98	86	1,44	< 0.05
Sector V	67,4	49	32,6	24	12,15	73	70	56	30	24	13,01	80	0,86	< 0.05
Sector VI	70,6	114	29,4	47	26,60	161	69,4	111	39,6	49	26,02	160	0,58	< 0.05
					100	605					100	615		

ABONAŢI CASNICI	EŞANTION PROIECTAT		EŞANTION REALIZAT	
	%	efectiv	%	efectiv
Sector VII (1)	31,76	14	31,76	14
Sector VIII (2)	17,75	8	17,75	8
Sector IX (3)	28,41	13	28,41	13
Sector X (4)	22,08	10	22,08	10
	100	45	100	45

REZUMAT	PROIECTAT	REALIZAT	DIFERENŢĂ
Total familii	650	715	+ 65
Asociaţii de locatari	605	615	+ 10
Abonaţi casnici	45	100	+ 55

REPREZENTATIVITATE

Test de semnificaţie (χ^2) : 2,24

Probabilitate de eroare: 0.05

* Anchetele efectuate în plus (55) vor fi luate în calcul numai pentru compararea Asociaţiilor de locatari cu Abonaţii casnici

Scanned with OKEN Scanner

REPARTIZAREA ZONALĂ A SECTOARELOR PENTRU ASOCIAŢII DE LOCATARI

SECTOR	ZONE
I	Copou, Ţicău, P-ţa Unirii, Moara de Vînt, Hală,. Al. Sadoveanu, Ciric Dorobanţi
II	Dancu, Tătăraşi, Metalurgiei, T. Vladimirescu, Centrul Civic, 7 Noiembrie, Splai Stîng, Tg. Cucu
III	C.U.G., Nicolina - C.U.G., Cantemir, Decebal, Galata I - II, Mircea cel Bătrân, Podu de Piatră
IV	Păcurari, Canta, Gară, Autogară, P-ţa Unirii (dreapta), Podu de Piatră, Moara de Foc, Toma Cozma
V	Zona Industrială, Socola, Bularga, Al Nicolina, Frumoasa, Poitiers, Bucium, Tomeşti
VI	Dacia, Alexandru

REPARTIZAREA ZONALĂ A SECTOARELOR PENTRU ABONAŢI CASNICI

SECTOR	ZONE
I	Lăpuşneanu, V. Conta, N. Gane, Berthelot, Pinului, Gh. Asachi, 1 decembrie 1918, Alecu Russo, Al. Grigore Ghica Vodă, Dumbrava Roşie, M. Sadoveanu, Viticultorilor, Manolescu, Şcoalei, Aurora, Toma Cozma, Lascăr Catargi, N. Bălcescu, Sărăriei, S. Bărnuţiu, Scăricica, Ripel, M. Costin, Ţicăul de Jos, Roşcani, Albineţ, C.A.Rossetti, Barou Lăutaru
II	Str. Albă, M. Sadoveanu, Fundac Dăncinescu, Dăncinescu, Cupidon, Iufescu, Gălăţeanu, Nicoriţa, Bălăuşescu, Rojniţa, Vînători, Ateneu, Dudescu, V. Lupu, Ciurchi, Mioriţei, A. Vlaicu, Aviaţiei, Negel, Avionului, 7 Oameni, Aterisaj, Holboca, Obreja, Protopopescu, Porumbului, Zborului, Vulturilor, Coronoor, Nisipoşi, Mistreţului, Marginii, Călăraşi, Mizil, Baş Ceauş, Tătăraşi, I. Creangă, Strejos, Pantel, Donos, Deliu, P. Ispirescu, Fulger, Verdeş, Dorobanţi, Trompeta, Eternitatea, Ciric, Fîntînilor, Marginei, Stancioc
III	Str. Uzinei, Silvestru, Păcurari, Fătu, Florilor, Smîrdan, Cuza-Vodă, G. Enescu, Pădurii, M. Roşie, Şos. Iaşi-Ciurea, Bucium, Păun, Gării, P. Rareş, Săulescu, Col. Langa, Ipsilante, Bucşinescu, Trei Ierarhi, El. Doamna, Şos. Naţională, Spital Paşcanu, Moara de Vînt, Soficu, Oţeleni, Buda, Sîrca, Tomeşti
IV	Str. Armeană, Ghibănescu, Sf. Andrei, Moşilor, Calea Gălăţii, I. Berindei, Cărămidari, T. Nicolae, Sf. Vasile, V. Ureche, Tăietoarei, Văscăuţeanu, Cazărmilor, Transilvaniei, Şos. Sărăriei, Şos Ştefan cel Mare, Şos. Brînduşa, Şos. Martie

Scanned with OKEN Scanner